政府采购项目　　竞争性磋商

2026年政府网站内容保障项目

编号：（XCZX2026—0117—2）

服 务 合 同

甲　方：西安市人民政府办公厅

乙　方：西安报业传媒集团（西安日报社）

2026年11月

中国　西安

服 务 合 同

甲方（采购人）：西安市人民政府办公厅

乙方（中标供应商）：西安报业传媒集团（西安日报社）

一、项目基本情况

（一）项目名称： 2026 年政府网站内容保障项目。

（二）服务地点：陕西省西安市未央区凤城八路 109 号。

（三）服务期：自 2026 年 12 月 18 日至 2027 年 12 月 17 日。

（四）服务范围：西安市人民政府网站、西安市人民政府外文网站（英文版、韩文版）。

二、合同价款

（一）本合同总价款为人民币 1715800.00 元（小写，精确到小数点后两位），即壹佰柒拾壹万伍仟捌佰元整（大写）。

（二）合同总价包括：服务期内一切费用。

（三）合同总价一次性包死，不受市场价格变化因素的影响。

三、款项结算

（一）付款进度：

服务期开始，乙方向甲方递交正规合法发票，甲方在收到后十个工作日内支付合同总价款的 20%，即人民币（大写）叁拾肆万叁仟壹佰陆拾元整（¥343,160.00）；服务期过半并验收合格，乙方向甲方递交正规合法发票后十个工作日内支付合同总价款的 60%，即人民币（大写）壹佰零贰万玖仟肆佰捌拾元整（¥1,029,480.00）；服务期满并验收合格，乙方向甲方递交正规合法发票后十个工作日内支付合同总价款的 20%，即人民币（大写）叁拾肆万叁仟壹佰陆拾元整（¥343,160.00）。

（二）支付方式：银行转账。

名　称：西安报业传媒集团（西安日报社）

开户行：建行陕西省分行营业部

账　号：61001902900052502297

甲方仅认可上述指定账户并向该账户付款。否则甲方有权拒绝向指定账户之外的任何账户付款，并且由此导致的付款延迟责任由乙方承担。

（三）结算方式：乙方持中标通知书、服务合同、发票、政府采购项目履约验收单，与甲方结算。

乙方应开具符合甲方要求的发票。否则，由此产生的税务争议、税款、滞纳金、罚款等赔偿责任以及其他相关责任由乙方自行承担。

四、人员配置与人员管理

（一）人员数量与岗位：乙方应配置项目团队不少于 8 人，至少包括项目经理 1 名、现场负责人 1 名。

（二）人员稳定与更换：服务期内项目团队关键岗位人员更换不得超过 2 人。更换人员应提前 15 个工作日书面申请，说明理由并提交不低于原岗位资质要求的替换人员，经甲方书面同意后方可更换，替换人员应完成不少于 5 个工作日的交接。同一岗位空缺超过 5 个工作日的，甲方有权要求乙方限期补足；乙方逾期未补足的，甲方可另行安排人员，所需费用从应付费用中扣除，且不减轻乙方责任。

（三）劳动关系独立：乙方人员与甲方不存在劳动、劳务派遣、雇佣或事实用工关系；其工资、社会保险、住房公积金、个人所得税、工伤与人身意外保险、劳动争议由乙方自行承担。乙方人员在服务过程中发生人身伤亡或造成甲方、第三方人身财产损害的，由乙方承担全部责任。

（四）背景审查：乙方应保证派往甲方的人员无违法犯罪记录、非失信被执行人，并签署保密承诺书；乙方不得安排与甲方存在利益冲突的人员参

与本项目。否则，甲方有权单方解除本合同，由此造成的损失由乙方承担。

五、质量保证

（一）乙方应严格遵守《中华人民共和国网络安全法》《互联网信息服务管理办法》《政府网站发展指引》等法规，遵守甲方网站管理、信息发布、保密相关制度，保障网站内容合法、准确、规范、及时、无错漏、无违规敏感信息。

（二）乙方应保证外文译文语言质量。外文稿件应做到译文准确、完整、通顺，忠实于中文原稿本意，符合英语、韩语的语法规范、表达习惯和新闻传播规律，语言地道、无歧义；不得出现漏译、错译、语义偏差及语法、拼写、标点等错误，语言文字差错率应符合行业通行标准。

（三）乙方应确保政治性表述与译名规范。外文稿件涉及国家领导人姓名及职务、党和国家机构名称、国家和地区称谓、涉台涉港澳及民族宗教等重大事项的表述，须严格与国家官方标准译法保持一致；建立并维护专有名词、机构名称、政治术语译名库，做到同一名称前后译法统一、规范，杜绝政治性表述错误。

（四）乙方所提供的服务，若发生侵权而产生的一切后果，由乙方负责，甲方保留索赔权利。

六、服务评价

（一）评价方式：实行月度评价、半年中期评价、年度终期评价。月度评价于次月 5 个工作日内完成；半年中期评价分值取前六个月月度评价得分的平均值；年度终期评价分值取后六个月月度评价得分的平均值。服务评价表见附件三。

（二）评价内容：服务质量、响应时效、文档与报告、安全与保密、用户满意度等。甲方可根据项目特点在附件三中细化扣分标准，细化后的标准

不得低于本条要求。

（三）评价等级：90 分及以上为优秀；80 分至 89 分为良好；70 分至 79 分为合格；70 分以下为不合格。

（四）评价结果确认：评价结果书面送达乙方，乙方可在收到后 3 个工作日内提出书面异议并附证据材料，甲方应在 5 个工作日内复核并作出书面结论；乙方逾期未提出书面异议，不影响评价结果的执行。

七、评价结果与费用支付的挂钩

1.本项目设置两次正式评价：半年中期评价（对应中期验收）、服务期满年度终期评价（对应终验），评价总分均为 100 分，评价结果作为支付中期款项、尾款的直接依据。

2.预付款（合同总价 20%）：合同生效，乙方提交合规发票后按合同约定支付，不参与评价扣减。

3.中期款项（合同总价 60%，服务满半年支付）：以半年评价得分为依据计算实际支付金额；

4.尾款（合同总价 20%，服务期满支付）：以年度终期评价得分为依据计算实际支付金额。

评价得分区间	执行比例	扣款说明
90 分（含）～100 分	100%	全额支付对应节点款项，无扣减
80 分（含）～89 分	90%	扣该节点应付金额的 10%，乙方须提交书面整改方案，限期完成全部问题整改，甲方跟踪整改闭环
70 分（含）～79 分	80%	扣该节点应付金额的 20%，乙方提交正式整改报告，甲方对整改情况复核，整改不到位的，甲方有权依据合同追究违约责任
70 分以下	不予支付该节点款项，限期全面整改，整改后重新组织评价。重新评价仍低于	

评价得分区间	执行比例	扣款说明
	70 分：甲方有权单方解除合同，将乙方违约情况报送政府采购监管部门，乙方承担合同约定相应违约责任。	

八、双方的权利和义务

（一）甲方权利义务

1.甲方有权对乙方承诺的服务事项进行监督并提出合理化建议。对乙方未按合同约定履行服务义务，有权要求乙方整改到位。如因乙方管理不善，造成重大经济损失或管理失误，甲方有权终止合同，乙方应赔偿由此造成的经济损失，并按合同总金额的20%承担违约责任。

2.甲方不得干涉乙方依法或依本合同规定内容所进行的管理。

3.甲方应按照合同规定，按时足额向乙方缴纳本合同项下的服务费及其它应付费用。

（二）乙方权利义务

1.根据有关法律法规及本合同的约定，制订具体工作计划及人员安排。

2.遵守各项管理法规和合同规定的责任要求，根据甲方授权，对本项目进行运维服务，并承担相应责任，自觉接受甲方检查监督。

3.建立项目沟通与汇报机制，及时向甲方介绍汇报项目执行情况，按要求提交工作计划、阶段总结、服务台账及各类报告；遇有重大问题、突发事件或重要舆情，应在24小时内向甲方报告。

4.严格执行信息发布审核制度，落实采编、审核、发布各环节质量把关，确保市政府网站及外文网站发布内容合法、准确、规范、及时，无错漏、无违规敏感信息。

5.充分发挥媒体资源优势，依托自有宣传平台及合作媒体渠道，对市政府网站及外文网站重点栏目、重要政策解读和重大专题活动等内容进行宣传推广，提升网站知晓度和影响力；推广内容和推广渠道应事先报甲方同意，不得擅自以市政府网站名义对外发布信息，定期向甲方报送推广情况。

6.值班读网。乙方应建立专人值班读网和内容检测机制，对网站整体运行、链接可用性、栏目更新和信息内容质量进行日常巡检，及时发现并纠正错漏。

7.妥善保管和正确使用甲方提供的相关档案资料，及时记载有关变更信息，不得泄露甲方任何个人信息或将信息用于项目执行之外的其他用途。

8.乙方应配合甲方做好项目往年档案的整理、规范及归档工作；服务期满时向甲方移交全部项目相关资料。

9.本合同执行期间，如遇不可抗力，致使合同无法履行时，双方应按有关法律规定及时协商处理。

九、知识产权及承诺

（一）乙方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、著作权或其他合法权益，否则视为乙方违约，由此产生的一切损失由乙方承担。

（二）经甲乙双方协商一致，本项目产生的知识产权归甲方拥有。

十、履约验收

（一）验收方式：实行阶段验收与终验相结合。阶段验收在服务期过半后进行；终验在服务期满且全部义务履行完毕后进行。

（二）验收组织：乙方完成自检后提交书面验收申请及完整验收资料，甲方组织验收，可邀请行业专家参加，乙方项目负责人及相关人员应到场接受质询。

（三）验收资料：服务实施方案、人员与资质清单、工单与台账记录、月度与季度报告、内容保障总结报告、保密承诺书及甲方要求的其他材料。

（四）验收依据：

1.招标文件、投标文件、澄清表（函）；

2.本合同及附件文本；

3.国家相应的标准、规范。

（五）验收不合格的处理：甲方列明整改事项，乙方应在10个工作日内完成整改并申请复验；两次复验仍不合格的，甲方有权解除合同，已付款项按实际合格工作量结算，超出部分乙方应退还，并按照合同总金额的20%承担违约责任。

十一、违约责任

（一）逾期履行违约金：乙方未按约定时限启动服务、提交成果或完成整改的，每逾期一日按逾期部分对应价款的0.05%向甲方支付违约金，累计不超过合同总价的10%；逾期超过15日的，甲方有权解除合同。

（二）拒绝交接违约：乙方拒绝、拖延或消极配合交接、迁移、移交的，每延迟一日按合同总价0.5%支付违约金；甲方可另行委托第三方完成交接，所需费用由乙方承担，且不减轻乙方的违约责任。

（三）单方终止违约：乙方无正当理由单方终止合同或停止服务的，按合同总价30%支付违约金，退还已收取但未提供服务对应的款项，并赔偿甲方重新采购的差价及其他损失。

（四）监管报送：乙方服务质量不合格、违约情形严重或拒不整改的，甲方有权将有关情况报送政府采购监督管理部门，按政府采购有关规定处理，并在后续采购活动中作为评审参考。

十二、合同的变更和修改、中止和终止

（一）本合同一经生效，合同双方均不得擅自对本合同的内容（包括附件）作任何单方的修改。但任何一方均可以对合同内容以书面形式提出变更、修改、取消或补充的建议，经双方同意后，以补充协议方式由双方法定代表人或其授权代表签字后生效。

（二）甲方因乙方不履约或乙方其他原因而解除合同的，乙方须返还甲方全部费用、赔偿甲方由此产生的损失并承担其他相关责任，相应责任承担方式按照本合同第八条约定执行。

（三）乙方因甲方不履约或甲方其他原因而解除合同的，乙方不予返还甲方已支付乙方已提供相应服务的费用款项，甲方赔偿乙方由此产生的损失并承担其他相关责任。

十三、保密管理

（一）保密义务：乙方及其人员对因履行本合同知悉的甲方业务信息、账号口令、内部文件及其他未公开信息承担保密义务，未经甲方书面同意不得披露、复制、留存、转让或用于本合同以外的用途。

（二）保密期限：保密义务自合同签订之日起生效，在合同履行完毕、解除或终止后持续有效，不因合同期限届满或关系终止而免除。

（三）保密管理措施：乙方另行签署保密承诺书，见附件一；乙方全部参与人员应签署保密承诺书并接受保密教育；禁止使用个人设备、私人网盘、外部即时通信工具传输或存储甲方文件，禁止将甲方文件存储、处

理或传输至境外。

十四、合同解除与终止后义务

（一）甲方解除权：发生下列情形之一，甲方有权书面通知解除合同：连续两次季度评价不合格；发生重大信息安全事件；擅自转包或分包；拒绝、拖延交接；提供虚假材料或伪造记录；严重违约经催告后 15 日内仍未改正；被依法吊销资质或丧失履约能力。

（二）乙方解除权：甲方严重违约且经催告后 30 日内未改正的，乙方可书面通知解除合同，并要求结算已完成且合格的服务费用，但不得影响系统运行与数据安全。

（三）无偿过渡服务：服务期届满、合同解除或终止后，乙方应无偿提供不少于 2 个月的过渡期服务，保障业务连续运行。过渡期内服务标准、人员配置、响应时限与保密义务与本合同一致，甲方不另行支付费用。

（四）免费知识转移与培训：乙方应无偿提供业务培训，移交运维文档、账号清单、资产台账及全部过程资料，确保甲方或新服务商可独立运维。

（六）妨碍交接的禁止：乙方不得以加密、加锁、断供服务或消极配合等方式妨碍交接。

十五、争议解决

（一）本合同适用法律为中华人民共和国法律。

（二）凡与本合同有关的一切争议，双方应通过友好协商解决。如协商后仍不能达成协议时，按下列第__1__种方式解决。

1.提交西安仲裁委员会。

2.依法向甲方所在地有管辖权的人民法院提起诉讼。

十六、不可抗力

（一）不可抗力是指合同签字后发生的非甲乙双方所能控制的、并非合同方过失的、无法中止的、不能预防的事件，包括战争、地震等重大自然灾害、重大公共卫生紧急事件，或者法律法规变动等。双方互不负违约责任。

（二）受到不可抗力影响的一方应在不可抗力事故发生后，五个工作日内将所发生的不可抗力事件情况书面通知另一方，并由另一方尽快审阅确认，受影响的一方同时应尽量设法缩小这种影响和由此而引起的延误，一旦不可抗力的影响消除后，应将此情况立即通知对方。

（三）当不可抗力发生后，如果服务并未因此中断或受到影响的，则就本合同执行来说，视为不可抗力未发生。

十七、合同生效及其他

（一）本合同自签订之日起生效。

（二）合同一式捌份，甲方肆份，乙方肆份。

（三）未尽事宜由双方在签订合同时具体明确或签订补充合同，补充合同与本合同具有同等法律效力。

十八、附件清单

本合同附件为本合同不可分割的组成部分，与本合同正文具有同等法律效力，附件如下：

附件一：保密承诺书

附件二：服务内容及要求

附件三：服务评价表

甲　方	乙　方
西安市人民政府办公厅 （盖章）	西安报业传媒集团（西安日报社） （盖章）
地址：西安市未央区凤城八路 109 号	地址：西安市太阳庙门 43 号
邮编：710007	邮编：710002
法定代表人：王建东	法定代表人：徐斌
被授权代表：赵江涛　（签字）	被授权代表：[illegible]　（签字）
电话：029—67093022	电话：029—88218905
传真：029—67093068	传真：88215931
	开户银行：建行陕西省分行营业部
	账号：61001902900052502297
日期：2026年 11月 23日	日期：2026 年 11 月 23 日

附件一：

保密承诺书

致：西安市人民政府办公厅

本单位西安报业传媒集团（西安日报社），作为2026年政府网站内容保障项目（合同编号：XCZX2026—0117—2）的乙方，已充分阅读本合同第十二条保密与数据安全管理全部约定，知悉《中华人民共和国网络安全法》《中华人民共和国保守国家秘密法》等法律法规要求，就项目履约全过程保密工作，郑重作出如下承诺：

1.我方及全部项目参与人员，对在项目实施中知悉的甲方网站内容、账号口令、内部管理文件、工作人员个人信息等全部非公开保密信息承担保密义务。未经甲方书面许可，绝不对外披露、复制、私自留存、转让，不用于本合同运维项目以外任何用途。保密义务不因合同到期、解除、终止而失效。

2.严格落实人员保密管理，所有进场人员完成背景核查，签订个人保密承诺；执行最小权限访问原则，账号专人专用，人员调岗、离岗第一时间回收全部账号权限、收回全部载有甲方信息的纸质及电子载体；不安排存在利益冲突人员参与本项目。

3.严格遵守甲方办公区域门禁及设备管理规定；严禁使用个人设备、私人网盘、外部即时通讯工具存储、传输甲方业务信息；严禁将甲方信息存储、处理、传输至境外；未经许可不携带拍摄、存储介质进入重点区域。

4.运维过程中产生的台账、工单等全部资料妥善保管；合同终止或解除后10个工作日内，完整移交全部资料介质，按甲方要求销毁全部留存的甲方保密数据，并出具书面销毁证明，不留任何副本、备份。

5.未经甲方书面审批，绝不向任何第三方披露甲方保密信息；司法、行政机关依法要求我方披露保密信息的，我方将在收到文书后及时书面告知甲方。

6.无条件配合甲方或甲方委托第三方开展的保密审计核查工作，不拒绝、不拖延、不提供虚假材料。

如我方违反上述任意承诺，即构成合同违约，自愿按照主合同约定承担违约金、赔偿甲方全部实际损失（含维权产生律师费、诉讼费等）；涉嫌违法犯罪的，自愿承担相应法律责任。

承诺单位（乙方公章）：西安报业传媒集团（西安日报社）

法定代表人/授权代表签字：_____

日期：_____年_____月_____日

附件二：

服务内容及要求

序号	服务名称	服务内容及要求
一	西安市人民政府网站	1.咨询服务 （1）对标研究 调研不少于10家省市政府网站经验做法，分析新技术在政府网站的应用场景和实例，结合实际，提出西安市政府网站优化改进意见建议，提供市政府网站对标研究报告。 ①调研政府网站经验做法。调研不少于10家省市政府网站做法和经验，深入分析其在页面展现、信息公开、在线服务、互动交流、解读回应、创新发展等方面的主要亮点，总结提炼普遍规律做法。 ②把握互联网+等新技术应用。深入政务大模型、云计算、智能搜索、即时通讯等互联网+新技术，研究分析新技术在政府网站的应用场景和实例。 ③提出市政府网站优化改进建议。借鉴领先政府网站优秀做法、深入研究分析用户需求、把握互联网+等新技术、结合实际，提出市政府网站优化改进意见建议，总结提炼主要任务、功能特点、实现路径等，辅助网站优化提升。 主要产出物：《市政府网站对标研究报告》（1份） （2）栏目优化建议

落实《中华人民共和国政府信息公开条例》《政府网站发展指引》等文件精神，参照中省有关政务公开和政府网站的要求，围绕业务职能和用户需求，按照“职能—业务—信息—资源”的路径，优化网站栏目架构体系，提出栏目增删改建议，明确栏目名称、内容说明、更新频率、保障单位、保障方式等。

主要产出物:《市政府网站栏目优化建议方案》（1 份）

2.网站信息保障服务

（1）信息发布

开展市政府网站各类信息的发布和管理，包括动态类信息发布、市政府领导信息发布、信息转发、政府网站年度报表发布、政府公报发布、中省政策文件录入等服务。

①动态类信息发布。开展新闻频道信息收集、转载、格式审核、发布等工作。通过西安发布、西安日报、西安晚报、西安广播电视台网站等渠道进行信息收集，整理为信息发布审批单报管理单位审批后，进行人工添加和交叉审核，最终在市政府网站相关栏目进行信息发布。

②市政府领导信息发布。根据所有市政府领导分工及近期动态，通过市政府各部门网站，各区县开发区网站、微信公众号、新媒体及各类新闻媒体

		等渠道进行领导会议、活动、出访公开相关信息采集，整理为信息发布审批单报管理单位审批后，进行人工添加和交叉审核，最终在市政府网站领导之窗栏目进行信息发布。 ③信息转发。根据市政府政务公开办要求，在市政府网站指定栏目定期转发新华社、央视新闻客户端、中央人民政府网站等信息。 ④政府网站年度报表发布。由市政府政务公开办提供全市各单位审核后的网站年度报表信息，在市政府网站开设的专项栏目进行信息上传并对外公开。 ⑤政府公报发布。根据市政府政务公开办工作要求，通过市政府网站发布政府公报信息。完成政府公报栏目创建、信息添加、政府公报电子书上网等工作。 ⑥国家和省政府政策文件录入。每日查看中央人民政府网站及陕西省政府网站政策文件栏目相关新发布文件情况，若有新增及时完成文件收集和系统录入。 （2）信息审核 按照《西安市人民政府网站信息审核发布制度》，开展各市级部门、区县政府、开发区管委会向市政府网站报送信息的初审。若在信息初审中发现问题及时反馈给报送单位，并逐项进行回复和沟通。

（3）财政预决算发布

根据市财政局要求在市政府网站开设专栏，在指定时间段发布全市各部门财政预决算信息，并按需针对修改意见实施。

（4）其他工作

根据要求开展数据统计、应急保障等各项工作。

①数据统计。定期对网站信息发布情况及各项信息保障工作情况进行汇总和统计分析，形成相关报表报告。

②应急保障。重大节假日和重要活动期间提供应急保障，根据要求负责及时上报、处理各类网站内容问题和突发事件；按照要求及时发布、变更或撤销指定信息。

主要产出物：《市政府网站信息发布台账》（1份）

3.网站栏目内容制作

（1）政策解读产品设计制作

根据市委、市政府、市级部门发布的重要政策文件、重要会议、统计数据和重要工作信息，会同业务部门对政策文件及解读材料进行梳理、分类、提炼、精简，重新归纳组织，详细介绍政策的背景依据、目标任务、主要内容等。

通过数字化、图片、图解、音视频、动漫等多种形式对政策解读和特色内容进行设计和展示。制

		作图片图解不少于90个，小视频/动漫不少于7个（时长90秒以上）。 主要产出物：《政府网站政策解读产品清单及制作成果》（1份） （2）特色内容设计制作 ①开展以西安文化、便民服务、城市形象及城市更新成果为主题的特色内容设计制作，如制作“便民服务查询”特色板块，将涉及民生领域的查询系统/链接地址、办理地址、咨询电话等高频信息，按“部门、主题领域”进行分类整合，实现“一站式、精准化、安全便捷”的民生信息查询服务。 ②打造政务日历服务品牌。将分散的重要政务活动、会议、政策通知及政务资讯等信息，按照时间线进行有序串联，帮助公众通过日期或感兴趣板块便捷精准地查阅第一手政务信息。 主要产出物：《市政府网站便民服务查询专题设计方案》（1份） 《市政府网站政务日历专题设计方案》（1份） （3）在线访谈录制发布 不定期开展在线访谈服务，具体包括访谈策划、访谈组织、访谈录制、访谈剪辑等工作，并基于市政府网站在线访谈栏目进行相关内容的编辑与发布。 ①全年累计提供不低于6次在线访谈录制。

		②按需完成在线访谈音视频现场录制、剪辑、编辑、发布等工作，保障市政府网站正常发布在线访谈内容。 ③按需提供在线直播服务。 主要产出物：《市政府网站在线访谈台账》（1份） 4.内容检测整改服务 通过机器扫描、人工检查等方法，对政府网站的整体运行情况、链接可用情况、栏目更新情况、信息内容质量等进行值班读网，及时发现问题、纠正错漏并做好记录。 （1）参照国办《政府网站与政务新媒体检查指标》及上级主管单位相关要求，对市政府网站的整体运行情况、链接可用情况、栏目更新情况、信息内容质量等进行日常巡检。 （2）及时处理链接不可用、错误表述、信息更新不及时、内容不准确、涉嫌泄露个人隐私等问题。 （3）针对省政务公开办、市委网信办等反馈的问题进行复核，并及时修复问题。 （4）在重要时段进行专项检查，及时发现验证错误表述等错情并纠正。 （5）对严重问题表述、政治性表述错误等严重问题进行复核跟进，确保整改到位；根据需要，对一般问题进行跟进。

		（6）建立专人值班制度，及时处理突发事件，编辑、审核和发布相关稿件。 主要产出物:《市政府网站日常巡检问题清单》（1 份） 5.质量评价服务 通过运维保障成效分析与改进倒逼全流程工作提质增效，实现对网站的全维度质量把控，及时发现内容、数据、技术层面的问题并推动优化形成闭环管理体系。 （1）闭环量化分析。聚焦内容采编、资源保障、功能优化等方面，从网页可用性、信息发布合规率、栏目更新完成度、留言按时回复率、问题整改率、网民关注度等角度开展运维保障成效分析，找准日常保障运营薄弱环节，建立问题清单和整改台账。 （2）成果落地改进。把运维保障分析结果应用于网站内容保障工作，针对性优化栏目设置、改进内容制作标准、调整值班巡检重点、规范问题处理流程、加强部门协同联动；将成效分析结果纳入岗位日常履职台账，形成“规划—执行—保障—改进”的长效闭环，持续提升政府网站规范化运营和内容保障水平。 主要产出物：《市政府网站运维保障成效分析与改进报告》（1 份）

二	西安市人民政府外文网站（英文版、韩文版）	1.调研咨询服务 （1）对标调研 调研国内外外文政府网站做法，提出西安市外文网站优化改进意见建议，提供市政府网站外文版对标研究报告。 主要产出物：《西安市人民政府外文网站对标研究报告》（1份） （2）栏目框架优化 根据网站的定位和用户意见，结合受众对象的使用诉求，对外文网站栏目进行优化调整（新增、删除、合并、修改等）。 主要产出物：《西安市人民政府外文网站栏目优化建议方案》（1份） 2.网站信息保障服务 完成英文版、韩文版网站信息内容保障工作，具体包括收集稿件、稿件翻译、稿件审校、编辑维护等工作。其中，英文每周10篇，年度500篇（按50周计），累计中文字数不少于25万字；韩文每周4篇，年度200篇（按50周计），累计中文字数不少于10万字。 （1）收集稿件 从规定的信息源寻找适合对外报道的内容，或将市政府办公厅提供的中文稿件整理，进行原创稿件制作；选取权威外文媒体合适内容进行转载，篇

		幅不限。按要求的选题机制及格式进行稿件报审。 （2）稿件翻译 组建专业翻译团队，确保语言准确规范；采用编译结合方式，使内容更加符合目标受众阅读习惯；建立专业术语库，保持翻译一致性。 （3）稿件审校 由具有丰富经验的编辑、外籍专家进行内容审校，确保稿件符合英文/韩文新闻传播规律，适应目标受众阅读方式和思维习惯，保障内容的政治性、专业性、准确性。 （4）编辑维护 对稿件所用不同类型视觉图片进行基础或精修处理，将文字、图片、视频等资料上传到网站，调整、检查页面，送审发布。定期检查维护已发布内容。 主要产出物：《西安市人民政府外文网站信息发布台账》（1份） 3.栏目内容制作服务 完成英文版、韩文版网站专题专栏建设、图片解读产品、H5互动产品等工作。 （1）专题专栏建设 围绕重大主题策划深度报道，采用多种表现形式进行集中展示，形成系列化、品牌化内容。全年制作英文专题专栏4个，韩文专题专栏1个。

		（2）图片解读产品 以可视化方式解读重要政策、发展成就，采用信息图表、数据可视化等形式，确保内容直观易懂、传播力强。全年制作英文图片解读不低于 12 个，韩文图片解读不低于 4 个。 （3）H5 互动产品 开发具有交互功能的多媒体产品，适应移动端传播需求，增强用户参与感和体验度。全年制作英文 H5 产品 4 个。 主要产出物：《西安市人民政府外文网站多媒体产品清单及制作成果》（1 份） 4.质量评价服务 通过运维保障成效分析与改进倒逼全流程工作提质增效，实现对网站的全维度质量把控，及时发现内容、数据、技术层面的问题并推动优化形成闭环管理体系。 主要产出物：《西安市人民政府外文网站运维保障成效分析与改进报告》（1 份）

附件三：

服务评价表

评价项	评价内容	评价指标	评价频次	扣分分值	扣分标准	扣分
服务质量	日常服务	未按照合同及甲方要求按时保质完成各项日常服务工作	次	-2	合同及甲方要求的日常服务工作未按时完成，1次扣2分	
			次	-3	合同及甲方要求的日常服务工作完成不到位或验收不合格，1次扣3分	
	网站内容质量	日常信息更新保障工作不到位，新发布的信息内容出现错误	次	-2	因乙方操作不当，造成信息内容错误，无论是否造成影响，1次扣2分	
		外文译文存在语义错误、术语前后不一致、专有名词或机构名称译名不规范	处	-2	经甲方或被公众发现的译文差错，1处扣2分。	
		网站栏目未按约定频次更新	次	-2	因乙方原因导致栏目未按时更新，1次扣2分	
		外文稿件发布数量未达到合同约定标准	篇/周	-3	英文版每周少于10篇或年度累计少于500篇、韩文版每周少于4篇或年度累计少于200篇的，1次扣3分	
		当月没有按时按质整改问题或整改不彻底	次	-2	乙方未按要求整改各方反馈问题，1次扣2分	
		发布内容出现严重固定表述错误	次	-10	因乙方编审、校对、操作失误，发布内容出现严重固定表述错误，或发生严重政治错误，1次扣10分	
	问题处置	网站发生普通内容问题时，处置时间在30分钟内	次	-2	问题发生后处置时间超出30分钟，1次扣2分	
		因乙方原因造成稿件数据出错、内容缺失等情况，处置时间在20分钟内	次	-3	问题发生后处置时间超出20分钟，1次扣3分	

		网站首页、重要栏目发现存在严重内容、链接等错误，处置时间在15分钟内	次	—5	问题发生后处置时间超出15分钟，1次扣5分	
	专项保障	未按照甲方要求提供专项保障服务	次	—3	重大会议、活动和节假日等重要时期未按照甲方要求提供值班值守、读网巡检等专项保障工作，1次扣3分	
		突发事件未及时响应和处置	次	—2	专项保障期间发生突发事件，未在甲方要求或约定时限内首次响应，或响应后未及时采取有效处置措施，1次扣2分；因处置不力造成严重后果，按合同另行追责	
		未按时提交保障方案或总结报告	次	—2	未按甲方要求在专项保障开始前提交保障方案，或保障结束后未在指定时间内提交保障总结报告，1次扣2分，迟交扣1分	
	服务合规性	人员流失（变更）人/次数	次	—3	服务期内项目团队人员更换总数不得超过2人；未经甲方书面同意擅自更换人员，每超1人扣3分。	
		未按照甲方的工作规范、流程执行工作	次	—5	擅自对网站内容进行非常规操作，包括但不限于无故删除、编辑、修改、移动已发布的稿件。未经同意发布不得公开的信息，1次扣5分。	
响应时效	响应时间	甲方要求现场服务时，人员超过1小时，不足2小时到达现场	次	—2	接到甲方服务通知起算，到场时长超1小时且不足2小时，1次扣2分	
		甲方要求现场服务时，人员超过2小时到达现场	次	—3	接到甲方服务通知起算，到场时长超过2小时，1次扣3分	
		现场服务不满足甲方要求	次	—3	现场服务存在服务态度差、操作不专业、响	

					应迟缓等问题，经核实属实，1次扣3分	
		接到现场服务需求无故拒不出场、推诿拖延	次	-5	接到甲方现场服务需求后，人员拒绝上门、刻意找理由拖延，核实无误单次扣5分	
文档与报告	日常工作报告	未按时提交工作周报	次/周	-1	每周最后1个工作日未提交工作周报，1次扣1分，迟交1个工作日内扣0.5分	
		未按时提交月度总结报告	次/月	-2	每月第2个工作日18:00前，未提交上月的月度总结报告，1次扣2分，迟交1个工作日扣1分	
		未按时提交其他工作方案或报告	次	-2	未根据用户要求，在指定时间内提交相关工作方案或工作报告，1次扣2分	
	运维资料	未按合同或甲方要求提交、更新运维资料	次	-2	未按合同或甲方要求提交项目运维资料和服务成果，1次扣2分	
		提交的运维资料内容不完整、不准确	次	-2	提交的运维资料存在缺项漏项、数据失实、版本未更新，与项目实际情况不符，经核实1次扣2分	
		运维资料未按要求归档或移交	次	-3	运维资料未按甲方要求分类归档、集中留存，或服务期满、项目人员变更时未完整移交，1次扣3分	
保密管理	违反保密要求，造成项目资料或数据外泄		次	-5	未经甲方书面授权，擅自将项目资料、业务数据等泄露给第三方或用于项目外目的，1次扣5分；造成泄密后果的，按合同另行追责	
用户满意度	用户投诉	服务期间出现用户投诉	次	-3	因服务问题出现公众用户或甲方投诉，经核实责任为乙方，1次扣3分	
	工作	因配合不力而造成内	次	-2	乙方未配合导致内容	

	配合	容保障工作延迟或甲方不满意			保障工作进度延迟，或甲方明确表达不满意，经核实属实，1次扣2分	
独立扣分项	配合迎检迎评	未积极配合甲方做好网站相关迎检迎评工作	次	-5	未协助做好迎检迎评工作相关工作，包括但不限于国家、省、市各类绩效考评考核、相关审计、巡察、上级检查等，1次扣5分	
	通报批评	网站出现单项否决类问题、严重错误、政治性错误，造成不良社会影响，影响市政府或本网站的权威形象	次	-10	被相关管理单位出具正式批评函、通报文件等，且明确责任为乙方，1次扣10分	
	满意度调查	用户满意度调查综合满意度＜90%	次	-5	半年度或年度用户满意度调查结果不达标扣5分	
	扣分合计					
	绩效评价得分					

说明：

（1）月度绩效评价满分为100分，扣分至满100分止。

（2）上述独立扣分项不纳入月度评价，直接在半年中期评价、年度终期评价分值中进行扣减。

签字确认

甲方	乙方
签字： 日期：	签字： 日期：