

采购需求

一、项目背景

根据西安市政府办公厅 2024 年 1 月 29 日印发《西安市数字政府改革建设方案》的相关要求“推进一网统管，筑牢城市治理数字化基础。聚焦城市治理一体化，推进跨部门、跨领域协同共治，构建全域一张图、感知一张网、分析一平台的治理体系。按照急用先行原则，加快城市信息模型（CIM）基础平台、视频资源整合共享平台、物联感知汇聚平台、融合通信平台等公共支撑平台建设”。为进一步加强全市公共基础平台建设，采购人按照“统筹规划、集约共享、分步实施”的原则，采购全市统一的综合短信发布服务，为各部门提供短信发布基础支撑。费用结算采用统一定价、统一采购的方式，根据各单位短信、外呼使用量据实结算。确保信息的高效传递，以支持西安市在各类紧急情况下的快速响应和决策。

二、项目目标

本项目按照“统筹规划、集约共享”的原则，整合全市 35 个委办局（涵盖人社、卫健、教育、应急等）的短信及语音外呼需求，构建全市统一的通信资源池，按需分配三大运营商通道资源，通过统一的短信发布平台，以账号、接口对接的方式向各部门提供信息发布服务，包括行业短信、靶向短信、智能外呼三类。费用结算采用统一定价、统一采购、统一结算方式，根据各单位短信、通话使用量据实结算。最终实现资源整合、降本增效、服务效能全面提升。

三、项目基本情况

本项目涵盖行业短信、靶向短信、语音外呼三类服务。全市委办局预计发送量：行业短信约 11729.18 万条；靶向短信约 6694.6 万条；智能外呼约 391.1 万条，以及相关配套服务。（含上一过渡期内发送的短信量）

三类服务量为初步估算，具体数量以实际发送需求为准，即在服务期内，甲方有权根据实际业务情况，在项目合同金额内调整各项服务的配比。

四、详细采购需求

1. 功能需求

1.1 行业短信

1.1.1 基本需求

行业短信主要以手机号码作为信息接收载体，根据筛选出的人员清单确定接收人群，向目标受众批量下发短信信息。包括但不限于通信录管理、通信录分组管理、短信模板管理、短信群发、回复记录查看、短信模板审批管理等功能。

1.1.2 服务范围

限中国大陆地区手机号码的短信发送服务。支持移动、电信、联通三家运营商用户的短信发送，并配备敏感词过滤、通讯录等功能。

1.1.3 服务规范

支持政务类通知（气象预警、应急通知、业务办理提醒、访问验证、政策解读等与部门核心职能直接相关的信息）短信的发送，包括：固定前缀/后缀、验证码、自定义模板（支持变量替换）形式的短信模板，同时应符合运营商及工信部关于短信模板规范要求。

1.2 靶向短信

1.2.1 基本需求

靶向短信无需获取手机号码，通过经纬度创建电子围栏进行选定围栏区域内精准短信发送服务。包括但不限于短信模板管理、电子围栏管理、靶向任务创建、靶向短信模板审批管理等功能。

1.2.2 服务范围

限中国大陆地区手机号码的短信发送服务。支持移动、电信、联通三家运营商用户的短信发送，根据西安市地理位置可创建任意电子围栏，并筛选区域内用户进行短信触达服务。

1.2.3 服务规范

- (1) 固定签名。如：【XX局】办事依法、遇事找法，携手共建法治社会。
- (2) 内容模板自定义能力，支持变量替换，如{code}。
- (3) 符合运营商及工信部关于靶向短信的模板规范要求。

1.3 语音外呼

1.3.1 基本需求

语音外呼主要通过智能 AI 机器人自动呼叫目标用户，并可进行智能交互及交互内容记录，实现智能“叫起”“叫应”能力。包括但不限于号码组管理、外呼任务管理、AI 机器人管理、机器人任务监控等功能。

1.3.2 服务范围

限中国大陆地区手机号码提供呼叫服务。支持移动、电信、联通三家运营商用户的号码呼叫服务，并配备敏感词过滤、黑名单等功能。

1.3.3 服务规范

- (1) 固定 AI。如：近期天气多变，容易发现次生灾害，外出请多关注天气预报，提前做好出行规划，减少不必要的损失。
- (2) 符合运营商及工信部关于模板规范要求。

1.4 数据统计管理

数据统计管理主要对平台发送的行业短信、靶向短信、智能外呼的数量以及产生的费用进行统计和管理。包括但不限于行业短信数据统计、靶向短信数据统计、智能外呼数据统计等功能。

1.5 系统管理

系统管理主要对短信平台的组织机构、用户账号、用户权限等进行统一维护及管理。包括但不限于用户账号管理、用户角色管理、用户权限配置、机构管理、API 令牌管理等功能。

1.6 其他功能

在上述功能需求的基础上，进一步提高短信平台功能完备性、安全性、合规性，提升短信发布服

务体验感的其他功能，包括但不限于日志统计、敏感词过滤管理等功能。

2. 性能需求

2.1 平台性能需求

- (1) 平台可实现电信、移动、联通三大运营商发送通道畅通。
- (2) 短信平台事务处理时间 ≤ 5 秒。
- (3) 短信平台查询等待时间 ≤ 5 秒。
- (4) 短信平台并发访问用户数 ≥ 400 。

2.2 行业短信

- (1) 短信发布成功时效 ≥ 1000 条/秒。
- (2) 平台支持子账号数量 ≥ 100 个；支持按账号设置日发送量上限的权限细分维度：部门+业务类型；支持模板在线审核；敏感词库定期更新；支持验证码。
- (3) 支持短信模板自定义、变量替换、敏感词过滤，符合运营商及工信部规范，支持模板在线审核；防止违规短信发送的审核机制，含事前审核、事中敏感词库拦截功能，智能实时审核+人工复核；违规拦截响应时间 ≤ 1 秒。
- (4) 提供用户手机号、短信内容等敏感信息的传输及存储加密方式。
- (5) 短信发送成功率： $\geq 97\%$ （剔除用户空号、停机、关机等运营商侧及用户侧不可抗因素以及短信合规问题）。

2.3 靶向短信

- (1) 地理定向范围：可创建半径 ≤ 500 米的电子围栏。
- (2) 发送性能：
 - 1) 实时人群捞取能力：30 分钟内，最大捞取 ≥ 50 万条（支持多批次并行捞取）
 - 2) 支持按地理/标签组合设置发送任务，含定时发送、循环发送功能，定时发送最小时间单位：1 分钟；
 - 3) 支持根据用户性别、年龄画像创建靶向短信发送任务。

2.4 语音外呼

- (1) 固定 AI 流程模板填报，提供实时呼叫状态报告，支持 API 推送和平台查询，可以显示未能发布成功的原因。
- (2) 峰值并发能力：1000 路/秒（支持同时呼叫 1000 个用户号码）。
- (3) 智能外呼呼出率 $\geq 97\%$ （呼出量（用户接听或语音成功播放至结束的呼出量）/任务量（排除空号、停机、号码无效、拒接的呼出量） $\times 100\%$ ）。

3. 服务需求

3.1 行业短信发送、语音外呼

提供针对行业短信发送、语音外呼的服务方案，包括但不限于服务响应、沟通协调、技术能力、业务文档、安全保障、特殊事件保障、服务重点难点等内容。

3.2 靶向短信

提供针对靶向短信发送的服务方案，包括但不限于服务响应、沟通协调、资源对接、靶向短信服务实施保障方案、技术能力、业务文档、安全保障、特殊事件保障、服务重点难点等内容。

4. 数据统计需求

(1) 每月初 5 个工作日内完成上月行业短信、靶向短信、语音外呼汇总数量表及各运营商的分类统计表。

(2) 每季度初 10 个工作日内完成上季度行业短信、靶向短信、语音外呼汇总数量表，并按移动、联通、电信等不同运营商分类统计发送数量及外呼数量，制作分类统计汇总表。

5. 安全需求

5.1 基本需求

(1) 协调运营商保障使用单位短信发送的安全性和稳定性。配合采购人编制信息安全承诺书等相关文件，负责对市各局办提交资料进行初审并将审核结果反馈至采购人，向采购人统计与上报实际短信发送数据并提供相应依据，根据实际情况提出优化建议配合采购人进行制度内容的优化。

(2) 协调运营商负责保障短信发送通道稳定性，保障短信发送成功率。若发现各局办未进行资质备案或签订信息安全责任书，可不予进行短信内容发送，并反馈至采购人。

5.2 网络安全需求

(1) 本项目的网络安全依托于电子政务外网，项目供应商应配合采购人进行不定期网络安全检查。短信发送业务的安全保障措施覆盖数据发送可靠性、内容合规性、隐私防泄露三大核心领域。

(2) 为了保证短信业务系统的稳定运行和各类信息资源的访问安全，需要遵循同步建设、严格审批、注重防范、规范管理的原则，建立高效、可靠的安全防护体系。

(3) 本项目网络安全性要达到等保三级防护要求，包括物理安全需求、传输安全、网络安全需求、计算机系统安全需求、应用及数据安全需求和安全管理需求等方面。

(4) 负责对本项目涉及的计算机、网络设备、环境和介质采用严格的防护措施，确保其为信息系统的安全运行提供支持，防止由于物理原因造成的信息的丢失和破坏。

(5) 负责数据在政务云传输过程中的安全，保证用户访问的安全。

(6) 需要具有完善的网络管理能力和网络防病毒能力，电子政务网环境和与外界连接的边界区域等要具有防止和抵抗外来入侵的能力。

(7) 负责保护各种主机（服务器）的操作系统和数据库管理系统的安全。各种主机（包括应用服务器和数据库服务器）要求能够抵抗各种入侵，防止病毒侵袭，需防止人为原因（如配置和管理不当）造成的系统安全漏洞。避免单点故障，需对重要设备采取必要的备份措施。

(8) 负责检查系统中的数据库管理系统、其他基础软件和工具软件，修复系统安全漏洞，降低攻击者入侵系统的可能性；业务应用系统软件应能阻止非授权访问，防止病毒侵袭；对于以数据库形式存放的各类信息资源，要重点保护其安全性，加强访问控制以及安全审计。

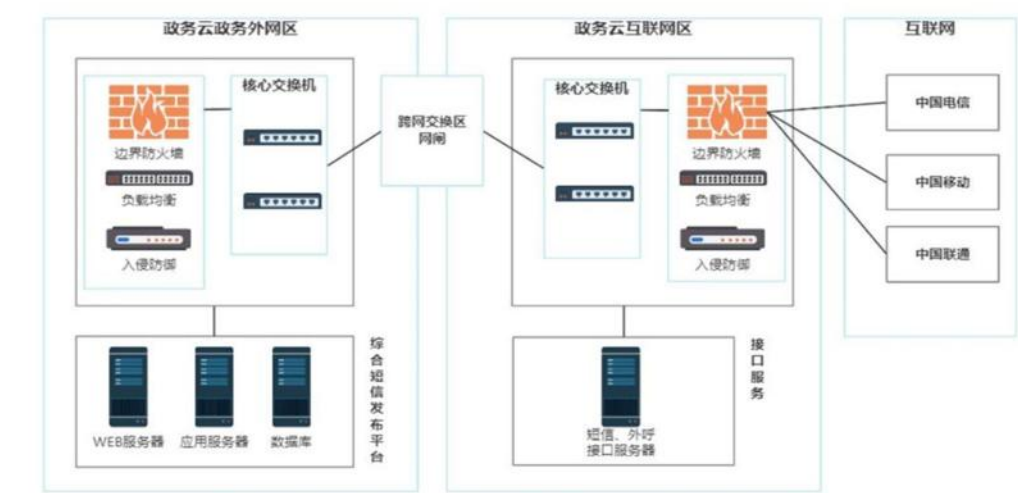
(9) 项目中标方应配合采购人不定期检查项目网络安全隐患，并协调各方进行修复。严格遵守采

购人制定的安全制度，保障业务类短信准确发送到目标人群，避免因信息泄露可能引发的舆情问题等。建立 7×24 小时安全应急响应团队，制定网络安全专项预案。实施网络安全防护措施，如定期检查防火墙、入侵检测系统（IDS）、防病毒软件等，防止外部网络攻击。定期进行安全漏洞扫描，及时发现并修复业务系统中的安全漏洞，对平台的操作系统、应用程序、数据库等进行补丁更新。加强用户认证和授权管理，确保只有授权用户可以使用短信发布服务，并且对用户的操作进行审计和记录。

(10) 投标人需按照采购人要求严格落实相关安全管理工作，制定服务流程。

5.3 内容安全需求

(1) 短信发布平台应端到端使用国密 SM2、SM4 协议加密传输，关键业务接口（如发送 API）增加数字签名，确保请求来源合法。在数据查询展示时，根据用户权限实时脱敏。普通用户查询时敏感字段自动脱敏，特定权限人员可查看完整信息。业务系统仅存储必要的手机号与发送内容，禁止留存用



户姓名、身份证等敏感信息。

(2) 投标人需在平台进行签名资料认证申请，确保发送内容可溯源，并依规于线上向当地运营商进行报备。

(3) 投标人应向采购人提供发送回执与状态报告 API，保障全量发送记录（内容、时间、接收号码），平台加密存储至少 180 天。配合采购人检查项目执行过程中制度的落实情况，并提出相关建议，帮助优化相关制度内容。

(4) 定期更新敏感词库，自动审核短信内容中的敏感词汇。

6. 应急保障需求

6.1 基本需求

(1) 定期根据要求对短信平台进行维护、升级和监控，保障系统正常可用。

(2) 保证重要时刻设备稳定运行。提供重要时刻的专人现场值守服务，包括重大会议期间（如两会）、重大节假日（国庆、春节）、生产网重大割接或其他任何认为可能对平台业务运营产生重大影响的时刻。

6.2 短信业务应急需求

(1) 提供 7×24 小时应急保障，对服务异常情况实施主动预警监控。当故障发生后，应第一时间通过邮件、电话、短信等方式通知运维人员；运维人员应 7×24 小时实施保障，接收故障告警后应按照处置流程进行处置。

(2) 提供用户侧被动故障申告服务，委办局可以通过邮件、电话、短信等方式通知运维人员，并由运维人员根据障碍等级进行处理或升级保障。

7. 故障处理需求

(1) 提供 7*24 小时的运营服务和技术支持体系及系统故障的实时响应；

(2) 在系统服务调整或升级等影响到项目执行时，供应商需在调整环境准备好后立即通知，给出切换期间和可实施的方案，该方案须双方协调一致，以保证在切换期间短信及外呼服务稳定运行。

7.1 故障等级定义

(1) 抵达率：单位时间内，成功抵达用户短信数量除以成功送达运营商短信网关短信数量。

(2) 时延：短信从业务线提交时间到用户手机收到短信的时间间隔。

(3) 重大故障：由于运营商原因或故障或未按要求提前通知用户变更或割接，导致连续 30 分钟内短信抵达率低于 80%；或连续 30 分钟内 60 秒以上短信延迟占比超过 30%，两种情况出现其中一种或同时出现均视为重大故障；

(4) 紧急故障：由于运营商原因或故障或未按要求提前通知用户变更或割接，导致连续 30 分钟内短信发送抵达率在 80%到 90%之间；或连续 30 分钟内 60 秒以上短信时延占比 15%到 30%之间，两种情况出现其中一种或同时出现均视为紧急故障。

(5) 一般故障：除了重大故障、紧急故障外的其它影响面较小的故障。

7.2 故障处理时效要求

(1) 一般故障 30 分钟内响应，2 小时内修复；紧急故障 20 分钟内响应，4 小时内修复；重大故障 10 分钟内响应，6 小时内修复。

(2) 故障报告时间：故障发生后，供应商于 2 个工作日内提供故障报告。

(3) 故障发生时的通知时间：运营商发现故障，需 15 分钟内告知供应商。

8. 项目人员需求

(1) 供应商为本项目提供项目团队成员不少于 3 人，至少包含项目经理 1 人、客服人员 2 人。需明确团队各岗位人员及职责，客服人员应提供驻场服务。

(2) 供应商应与采购人互相配合，积极进行业务测试、故障定位、排除故障等工作。

(3) 对于发送服务平台或发送通道引起的业务故障，由供应商负责相应的故障排除工作，并及时向采购人通报故障情况和处理进度。

(4) 供应商应向采购人提供明确的故障受理联系方式，并提供 7*24 小时的故障受理技术支持。供应商应独立负责短信发送的客服工作，对于双方的业务合作，供应商有责任对第三方保密。

9. 售后服务需求

(1) 供应商应具备专业客服团队，提供服务团队成员名单、资质、职责分工及联系方式，负责投

诉处理和问题咨询。

(2) 供应商应遵守保密义务，不允许批量导出短信数据、修改短信内容数据、存储发送的短信内容，必须存储的需加密确保安全，本保密义务在履约合同期满、解除或终止后仍然有效。

(3) 供应商须拥有完善的对账机制，原则上双方统计成功下发的数量必须对等，若有不相同的情况需找出原因并提出解决方案，避免后续发生同样问题。

10. 其他需求

10.1 知识产权要求

(1) 供应商应保证所提供的服务或其任何一部分内容均不会侵犯任何第三方的专利权、商标权或著作权、商业秘密等权利。若发生侵权，供应商应负责解决纠纷并赔偿采购人因此遭受的全部损失。

(2) 供应商为履行协议所形成的资料、数据、软件开发源代码等成果及其他任何附加成果的知识产权和使用权均属采购人所有，采购人负有保密义务。

(3) 供应商应保证所提供的服务的所有权和知识产权无任何抵押、查封等产权瑕疵，如有产权瑕疵，视为供应商违约，并应负担由此产生的一切损失。

10.2 保密要求

(1) 供应商应当主动对直接或间接从采购人获得的保密信息承担保密义务，对于采购人未主动对外公布的信息，未经采购人以纸质书面形式同意，不得泄露。

(2) 保密信息包括但不限于：

- 1) 与项目有关的任何/所有协议、正式文书、往来传真或邮件以及任何形式的工作成果；
- 2) 采购人资料、平台信息、账号信息、工作计划、工作程序、图纸、专有方法、模式模板、任何形式文件、访谈记录、现场实测数据、咨询及其他资料；
- 3) 服务运营管理过程中涉及的各类数据、信息，利用数据、特定算法加工处理形成的数据集、接口、模型、报告、解决方案以及其他形态的数据产品和服务；
- 4) 属于第三方但采购人承担保密义务的信息；
- 5) 其他尽到审慎义务的人判断应予保密的信息。

(3) 供应商应当采取充分、必要、有效、合理的措施对供应商、供应商相关人员、供应商关联方所知晓的保密信息严格保密。对于未主动对外公布的信息，未经采购人书面许可，不得以任何形式直接或间接向第三方给予、提供、传递、传达、泄露，不得允许（包括出借、赠与、出租、转让等行为）或协助任何第三人、自己本人使用保密信息，不得用于其他用途。

(4) 供应商应当采取一切合理的保护措施，防止保密信息在未经授权的情况下被披露或传播。若发现保密信息泄露，供应商应第一时间通知采购人，在合法、合规的前提下，立即采取补救措施使损失降到最低。此外，供应商应承担由此引起的法律责任和经济责任，包括但不限于违约金、赔偿因信息泄露产生的支出和所有损失。供应商相关人员、供应商关联方违反保密业务，供应商承担连带责任。

(5) 供应商的保密义务自供应商、供应商相关人员、供应商关联方参与数据运行管理工作之日开始，至采购人书面通知供应商解除保密义务或者保密信息成为公开信息之日止。供应商和供应商关联

方合同终止、撤销、解除、履行完毕以及供应商相关人员是否在职，均不影响其保密义务承担。

(6) 违反上述保密义务的，供应商应向采购人支付项目合同总价款 10%的违约金，供应商违反保密义务涉嫌违法违规的，按照《中华人民共和国保守国家秘密法》《中华人民共和国数据安全法》处理。

(7) 供应商应确保在提供服务过程中保护采购人的数据和文档，不得未经授权访问、修改、披露、利用、转移、转让、销毁最终用户的数据。服务终止时，供应商应按最终用户要求做好数据、文档等资源的移交和清除工作。

(8) 供应商需对项目实施过程中涉及的业务数据或信息严格保守秘密。所有资料、技术文档、业务信息数据应妥善保管，不得遗失、转借、复印拷贝、修改、删除，不得以任何形式向第三方透露，一旦发生，依法追究公司及个人相关法律责任。

以上服务内容，提供服务承诺函。

五、服务期限、过渡期及结算安排

5.1 合同期限：本项目服务期限为 1 年，或本合同项下乙方服务费部分（即本合同总金额扣除代付款部分后的余额）使用完毕之日止，二者以先届满者为准。

5.2 当乙方服务费部分按照本合同约定结算完毕后，本合同自动终止。代付款部分的确认与划转不构成本合同终止的事由。

5.3 服务期限届满后的延续义务（过渡期）：

- (1) 在服务期限届满前【60】日，乙方应向甲方出具书面服务到期预警提示。
- (2) 若服务期限届满后，甲方尚未完成下一轮采购工作的，乙方应无条件按照本合同约定的服务标准、质量要求及操作规范，继续提供过渡期服务，直至下一期服务项目合同正式生效。
- (3) 过渡期内，乙方服务的各项单价执行本合同第一条约定的各分项单价，服务质量标准不得低于本合同要求。

5.4 过渡期费用的结算机制：

- (1) 过渡期内产生的服务费用，由甲方纳入下一轮采购项目（即西安市政务短信及外呼服务项目）的合同总金额中，由下一期中标服务商按照本合同约定的服务单价及结算方式，代为向乙方支付。
- (2) 过渡期内，甲乙双方应按月共同确认过渡期服务对账单，载明服务类型、数量、金额及对应的服务期间。该对账单作为下一期合同结算过渡期费用的法定依据。
- (3) 过渡期结算单价执行本合同第一条所列各分项单价，且不得低于本合同约定的各分项单价。

5.5 代付款性质确认及金额确认：详见招标文件第三章《合同条款及格式》

六、本项目采购预算及最高限价

本项目采购预算为：8419130.00 元

各分项最高限价如下：

序号	分项名称	暂定工作量	各分项单价
1	行业短信	11729.18 万条	0.028 元/条

2	靶向短信	6694.6 万条	0.06 元/条
3	智能外呼	391.1 万条	0.2 元/条
4	配套服务	1 项	335999.6 元

说明：1. 三类服务量为初步估算，具体数量以实际发送需求为准，即在服务期内，甲方有权根据实际业务情况，在项目合同金额内调整各项服务的配比。服务量以运营商提供的账单为主，同时结合运营商和平台统计的数据共同确认。

2. 投标总报价及各分项报价均不得超过采购预算及单价最高限价，否则否决其投标。

七、考核方案（详见附件）

附件：

西安市政务短信及外呼服务项目绩效考核方案

为科学衡量财政资金使用效益，确保采购服务达到预期目标，将对本项目实施全周期绩效管理，制定绩效考核方案如下：

一、考核目的

通过对项目服务过程、产出成果、实际效果和成本效益的综合考核，督促供应商提升服务质量，确保政务短信及外呼服务高效、稳定、安全运行，实现资源集约利用和资金使用效益最大化，有效支撑城市治理和公共服务。

二、考核原则

坚持客观公正、科学规范、绩效相关、公开透明的原则，采用定量与定性相结合、过程与结果并重的方式开展考核。

三、考核对象与周期

考核对象：本项目中标供应商。

考核周期：实行按季度过程考核。每季度服务结算前进行过程绩效考核。

四、考核内容与指标

本项目绩效考核指标体系主要包括项目产出、服务效果、成本效益和满意度四个方面，具体指标如下：

考核维度	指标项	指标值/考核标准	数据来源
系统运行性能 (40分)	系统可用时长 (10分)	≥99%（按自然季度总时长计算，不含甲方确认的计划内停机维护）每低于达标值0.3个百分点扣2分	平台运行报告、运维计划
	短信发送成功率 (10分)	短信发送成功率：≥97%（剔除用户空号、停机、关机等运营商侧及用户侧不可抗因素以及短信合规问题）每下降0.5个百分点扣1分	平台运行报告、运营商回执统计
	智能外呼完成率/接通率 (10分)	≥97%（到达量（用户接听或语音成功播放至结束的呼叫量）/有效呼叫量（排除空号、停机、号码无效、拒接的呼叫量）×100%），每下降一个百分点，扣1分	平台运行报告
	短信送达及时率 (10分)	接到短信任务后短信送达运营商时效≥1000条/秒，每增加5秒扣1分	平台统计报表、运营商回执统计
成本效益 (10分)	结算准确性（与运营商统计数据、账单等比对） (5分)	按平台实际使用量据实结算，误差率≤0.5%，每增加0.1%扣1分	平台数据与结算单据核对
	资金节约率 (5分)	对比市场同期同等服务价格，体现集约化采购优势>0，<0扣5分	采购价格横向对比

考核维度	指标项	指标值/考核标准	数据来源
服务质量与投诉类 (20分)	有效投诉情况 (12分)	经甲方核实确属乙方责任的有效投诉≤0件，每多出一次扣4分	投诉记录
	投诉处理及时性与有效性 (4分)	投诉响应时间≤1小时，处理完结率100%，响应时间每增加1小时，扣1分，处理完结率每降低5%，扣1分	消息截图、投诉处理报告
	业务咨询响应时效 (4分)	工作日工作时间内，各委办局业务咨询1小时内响应；非工作时间紧急咨询4小时内响应。响应超时每次扣1分。	相关消息截图
安全与运维保障类 (15分)	数据安全与保密管理 (5分)	无政务数据泄露、无违规使用或留存用户信息、无越权操作行为。发生一般数据安全隐患扣4分；发生数据泄露、信息滥用等严重安全事件，本项不得分。	相关安全问题通报
	故障响应与恢复时效 (5分)	一般故障30分钟内响应、4小时内修复；重特大故障15分钟内响应、8小时内修复。响应超时每次扣2分；修复超时每超1小时扣1分。	平台运行情况统计
	应急保障能力 (5分)	完善应急预案，重大政务活动、突发公共事件期间保障到位。未按要求制定应急预案扣2分；应急保障响应不及时、支撑不到位的，扣2分。	应急预案
运营支撑与配合类 (15分)	运营数据报表质量 (10分)	每月5日前提交上月运营分析报告，报告内容无误，内容完整规范。逾期提交扣1分/天；内容错误、遗漏每处扣1分；未按甲方要求调整报表内容的，每次扣2分。	数据局评价
	甲方管理配合度 (5分)	积极配合甲方的检查、审计、对接协调等各项管理工作。拒不配合或配合不力的，每次扣3分；	数据局评价

五、考核方法与组织实施

考核方法：采用数据核查、平台监测、实地检查、问卷调查、访谈等方法进行。

组织实施：由市数据局负责考核工作的实施。

结果运用：绩效考核结果将作为每季度服务费用结算支付、年度合同履行情况评估及后续采购决策的重要依据。对考核中发现的问题，将督促供应商限期整改。

服务费用按考核得分对应比例支付，具体标准如下：

考核得分区间	当期服务费用支付比例
≥90分	100%
80分~89分	90%
70分~79分	80%
60分~69分	70%
<60分	60%

连续 2 个季度考核得分低于 60 分，或连续 3 个季度低于 70 分的，甲方有权要求乙方限期整改，对整改不到位的可终止服务合同。