

智慧青城（一期）智慧综治服务年度考核细则

一、考核主体与周期

考核主体：甲方（中共呼和浩特市委政法委员会）为组织方，第三方监理单位协助核查；乙方（供应商）需按要求提供完整佐证材料，甲方 / 监理单位核查后需出具书面确认意见。

考核周期：本项目采用年度考核、分期付款模式，甲方于每年服务期满前 30 日内完成，乙方需提前提交《服务年度总结报告》及全套佐证材料。

评分原则：“量化可查、标准明确”，所有扣分需附书面理由及佐证材料，乙方可提出异议并补充说明，甲方需在 5 个工作日内复核。

最终得分 = 主表考核得分（100 分）+ 额外加减分（±10 分），服务费按最终得分对应系数计算。

二、考核指标及评分标准

考核总分 100 分。指标设计以“日常记录、双方确认”为原则，依据在日常服务中自然产生的、经甲方人员或第三方监理单位确认的记录进行年度综合评分。

考核维度	指标项	考核内容与评分标准（务实可操作）	权重	数据来源 / 佐证材料
软件服务与系统运维（55 分）	质量评估	甲方对关键交付物（如软件模块、文档）进行质量评估，评估标准包括功能完整性、性能达标率等，以第三方测试报告为依据。	25 分	第三方测试报告、监理单位评估报告
	系统可用性	年度内，因乙方责任导致的业务系统中断总时长。 • 得分规则： — 全年累计中断时间 ≤ 24 小时：得 5 分 — 24 小时 < 全年累计中断时间 ≤ 48 小时：得 4 分，得分根据中断事件的严重性、乙方的应急响应速度、恢复效率及事	5 分	甲方 / 监理单位维护的《系统中断记录表》

		<p>后复盘改进措施进行评定。</p> <p>— 全年累计中断时间 >48 小时：得 1—3 分</p> <p>（中断指核心功能不可用，需排除甲方网络、硬件故障及预先通知的维护时段）</p>		
	服务请求响应与解决	<p>重点考察乙方对服务需求的闭环处理能力与沟通态度。</p> <p>• 得分规则：</p> <p>评分主要依据经甲方确认的《服务需求确认表》，并结合甲方使用部门的日常反馈。</p> <p>— 绝大部分请求得到及时、有效解决，且沟通记录完整、态度积极，未因响应处理问题对甲方业务造成影响：得 10—12 分</p> <p>— 多数请求能有效解决，偶有延迟或沟通不畅，但无重大遗漏：得 6—9 分</p> <p>— 经常出现响应迟缓、解决不力或推诿情况：得 0 分。</p>	12 分	乙方维护的《服务需求确认表》。关键请求的处理结果应有提出该请求的甲方人员签字确认；一般性请求可汇总确认。
	运维报告提交	<p>每月定期提交的《系统运行维护报告》的及时性与完整性。</p> <p>• 得分规则：</p> <p>— 能按时提交且有效反映工作内容：得 8 分</p> <p>— 报告完整，偶有延迟或存在无法有效反映工作内容的：得 4—7 分</p> <p>— 报告缺失的：得 0—4 分</p>	8 分	乙方提交报告的邮件记录或文件送达记录。
	重大事件处理	<p>服务期内未发生因乙方原因导致的重大安全事故或数据泄露事件。</p> <p>• 若发生一次，本项不得分。未发生则得 5 分。</p>	5 分	甲方提供的《重大事故记录表》
驻场运营服务（35 分）	用户支持与培训	<p>乙方每年年初须向甲方提交《培训实施计划》，以计划培训场次作为本年度考核的基准。</p> <p>• 得分规则：</p> <p>根据乙方提供《培训活动记录表》。</p> <p>— 能按计划完成培训，并能积极响应甲方临时提出的重要培训需求：得 13 分。</p> <p>— 基本完成培训计划，达到基本要求：得 8—12 分。</p>	13 分	乙方维护的《培训活动记录表》，包括培训计划、通知、课件、现场照片及经参会人员签字的签到表等。

		— 完成率较低，或培训流于形式、反馈不佳：得 0—7 分。		
	数据服务	乙方须按季度向甲方提交上一季度的《数据服务报告》。 • 得分规则： 按季度评分。 — 按计划完成本季度数据服务，内容清晰、完整的：得 3 分 — 按计划完成本季度数据服务，内容有部分缺失的：得 1—2 分 — 缺失本季度数据服务报告：得 0 分 全年累计 12 分，因非乙方原因造成的数据缺失，其责任不由乙方承担，且不得作为扣减该季度得分的依据。	12 分	乙方应按季度提交《数据服务报告》。报告应内容完整、详实，具体包括：本季度计划与已实际发生的数据的范围、内容、数量及其他相关情况、发现数据问题、需要甲方支持完成的具体事项等。
	工作月报与沟通	驻场人员工作月报的规范性及与甲方的日常沟通顺畅度。 • 得分规则： 乙方提供详实的《驻场工作月报》。 — 月报记录完整且内容规范：得 10 分 — 月报记录完整但内容规范性存在轻微缺失：得 9 分 — 月报不完整或内容规范性严重缺失：得 0—8 分 (由甲方根据日常观察和月报内容进行评价)	10 分	乙方全体驻场运营人员按月提交的《驻场工作月报》
服务效果与应急响应(10分)	用户接受度	考核整体服务在最终用户中的接受度和使用效果，通过用户满意度调查衡量。 评分标准： 用户满意度调查得分 $\geq 80\%$ ：得 3 分 满意度 $\geq 60\%$ ：得 2 分 满意度 $< 60\%$ ：得 0—1 分	3 分	根据用户满意度调查结果，每年一次。
	服务改进建议	乙方主动提出的合理优化建议。 • 得分规则： 根据建议的价值和乙方思考的主动性，由甲方负责人灵活评定(0—4 分)	4 分	乙方提交的建议书、邮件或会议纪要。
	应急响应	在重大活动、应急响应等工作中与甲方的协同配合情况。 • 得分规则： 由甲方或第三方监理单位根据实际情况进行综合评价，如不涉及则不扣分。	3 分	乙方维护的《重大活动或应急响应工作报告》，由甲方或第三方监理单位进行确认。

		— 优秀（主动、高效）：得 3 分 — 良好（配合及时）：得 2 分 — 一般或有推诿情况：得 0—1 分		
--	--	---	--	--

三、额外加减分办法（±10 分）

（一）额外加分（累计最高 10 分）

超出合同范围工作：经甲方书面确认，乙方完成合同外的紧急任务、专项服务，每项加 5-10 分。

荣誉与标杆：项目相关成果获得省级及以上信息化奖项、被列为行业标杆案例、获得市级及以上领导书面嘉奖或部门通报表扬，每项加 5-10 分。

（二）额外减分（累计最高扣 10 分）

核心数据泄露 / 严重事故：发生 1 次核心数据泄露（含违规访问、泄露未造成损失）或重大安全事故（系统瘫痪超 72 小时、造成业务重大损失），扣 5-10 分（按影响程度判定：无损失扣 5 分，有轻微损失扣 7 分，重大损失扣 10 分）。

通报批评：因本项目被市级及以上部门书面通报批评，每次扣 3-5 分（情节较轻扣 3 分，情节严重扣 5 分）。

四、服务质量考核赋分规则

得分	系数	服务费（实付）
得分 ≥ 95	100%	100% \times 应付金额
90 \leq 得分 < 95	95%	95% \times 应付金额
70 \leq 得分 < 90	90%	90% \times 应付金额
70 分以下（勒令整改）	85%	85% \times 应付金额

说明：由甲方对项目服务质量进行考核打分，甲方所支付的费用 = 考核分数系数 \times 应付金额。