

智慧阿拉善智能交通设备运行维护服务项目

考核指标及分值（满分 100 分）

考核指标	分值	考核标准	数据来源
故障响应率	20 分	1. 100%响应，得 20 分； 2. 每少 1%，扣 2 分； 3. 低于 90%，得 0 分。	甲方故障报修记录+乙方响应凭证
故障修复率	30 分	1. 100%修复（含更换），得 30 分； 2. 每少 1%，扣 3 分； 3. 低于 85%，得 0 分。	甲方验收记录+设备运行数据
巡检完成率	20 分	1. 100%按要求完成，得 20 分； 2. 每少 5%，扣 4 分； 3. 低于 80%，得 0 分。	乙方巡检报告+甲方抽查记录
报告提交及时性	15 分	1. 每月 5 日前提交，得 15 分； 2. 每延迟 1 天，扣 3 分； 3. 延迟超 5 天，得 0 分。	报告提交时间记录
服务满意度	15 分	1. ≥ 90 分，得 15 分； 2. 80-89 分，得 10 分； 3. 70-79 分，得 5 分； 4. 低于 70 分，得 0 分。	甲方满意度调查问卷

考核结果应用（与季度运维费付款关联）

本项目实行月度考核、按自然季度集中付款，服务费结算与月度考核结果挂钩。

单月考核得分 ≥ 90 分：当月服务费全额计取；

80 分 \leq 单月考核得分 < 90 分：当月服务费按 90% 计取；

70 分 \leq 单月考核得分 < 80 分：当月服务费按 80% 计取；

60 分 \leq 单月考核得分 < 70 分：当月服务费按 70% 计取，采购人同步下达整改通知并开展次月复查；次月考核得分 ≥ 80 分，不再追加扣款；次月考核得分仍低于 80 分，对该月服务费额外扣减 10%；

单月考核得分 < 60 分：视为严重履约违约，当月服务费按 50% 计取，采购人有权约谈供应商并责令限期整改；连续两个月考核得分低于 60 分，采购人可依法解除合同，并追究相应违约责任。

每季度末，采购人汇总本季度各月度考核结果，核算本季度应付服务费。考核细则由采购人另行制定并公示，考核结果书面告知供应商。供应商对考核结果有异议的，可在 5 个工作日内提交书面复核申请，采购人自收到申请之日起 5 个工作日内完成复核并出具正式结论。本条款项下费用扣减为履约质量挂钩约定，不替代合同其他违约责任，出现严重违约行为的，按合同相关条款另行执行。