采购代理机构内部编号：华升招字(2026)招 1-0645

2027 年度城运中心平台信息数据处理服务项目

更 正 招 标 文 件

采购编号：1526-W14537226

项目编号：310115145261015141254-15388729

采购人：上海市浦东新区南汇新城镇城市运行管理中心

采购代理机构：上海华升工程造价咨询事务所有限公司

二〇二六年十一月

2027年度城运中心平台信息数据处理服务项目

更正 招标文件

招标人对本项目的招标文件做如下更正（如招标文件与本文件不一致，以本文件为准）,本更正文件共2条。

一、现对招标文件，**第三章 服务需求书（六、考核办法）**作如下更正：

二、其余内容不变，开标及投标截止时间不变。

注：招标文件与更正文件不一致时，以最晚发出的更正文件为准。

日期：2026年11月24日

平台信息数据处理项目考核办法

一、总则

（一）考核目的

为规范平台信息数据处理项目第三方服务管理，压实第三方主体责任，保障12345热线管理、网格管理、数据归集、值班值守等工作稳定有序，客观评价第三方服务履约成效，建立奖优罚劣的约束机制，特制定本考核办法。

（二）考核对象

承担平台信息数据处理服务项目的第三方服务商。

（三）考核周期及方式

由城运中心对照考核指标，实行年度考核验收。

（四）考核结果运用

本项目结果运用与最后一笔尾款支付相挂钩。

1.得分90及以上为合格：按合同约定足额支付服务费；

2.得分60-89为基本合格：支付95%服务费；

3.得分59及以下为不合格：支付90%服务费；

对应扣除款项在支付最后一笔款项时予以扣除。

二、考核内容及评分规则（总分100分）

考核设置二大模块：业务运行指标（60分）、人员管理保障（40分）

（一）业务运行指标（60分）

1.热线按期完成率（20分）指标要求：达到98%得满分；每低0.5个百分点扣3分，扣完为止。

2.网格及时率（20分）指标要求：达到98%得满分；每低0.5个百分点扣3分，扣完为止。

3.热线先行联系率（10分）指标要求：达到98%得满分；每低0.5个百分点扣3分，扣完为止。

4.全年话务有责被投诉量（10分）指标要求：全年有责投诉≤5次得满分；每超1次扣3分，扣完为止。

（二）平台人员管理（40分）

1.集中培训开展（10分）指标要求：年度集中培训不少于4次，培训含业务规范、平台操作、保密纪律、热线话术等内容。评分规则：完成4次及以上得满分；少1次扣2.5分，扣完为止。

2.平台人员流失率（10分）指标要求：年度人员流失率（人员流失包括员工主动离辞职、服务商未经城运中心书面许可辞退、调离本项目。）低于25%得满分；每高1个百分点扣2分，扣完为止。

流失率计算公式：年度流失人数÷年度平均在岗人数×100%

3.员工招聘周期（10分）：城运中心提出人员空缺，第三方服务商自收到需求之日起30日内，完成人员招聘流程得满分，逾期1次扣2.5分，扣完为止。

4.数据保密管理（10分）指标要求：无违规行为得满分；发现违规查阅、截屏、外传、私自导出敏感信息一次扣2分；违规使用U盘、外网传输工单数据一次扣2分，扣完为止

三、考核实施流程

1.初评打分：由城运中心对照考核表逐项打分，形成初步考核意见。

2.意见反馈：城运中心将考核结果书面反馈第三方服务商，服务商可在3个工作日内提交申诉并附佐证材料。

3.结果确认：城运中心复核申诉材料后确定最终考核结果，留存考核档案，作为付款、履约评价依据。

附件：平台信息数据处理项目考核验收表

附件：

平台信息数据处理项目考核验收表

序号	考核内容	考核指标	指标阈值	分值	考核得分	备注说明
1	业务运行（60 分）	热线按期派遣率	≥98%	20		
2		网格及时立案率	≥98%	20		
3		热线先行联系率	≥98%	20		
4		全年话务有责被投诉量	≤5 次	10		
5	人员管理（40 分）	年度集中培训次数	≥4 次/年	10		
6		员工招聘周期	≤30 天	10		
7		平台人员流失率	＜25%	10		
8		数据保密管理	每发生一起扣 2 分	10		
合计				100		
考核等第： □合格（90 及以上）□基本合格（60-89）□不合格（59 及以下）						

序号	考核内容	考核指标	指标阈值	分值	考核得分	备注说明
验收意见：						
服务商代表（签字）： 单位（盖章）			使用单位代表（签字）： 单位（盖章）			