**中山市公共交通运输集团有限公司**

**网络舆情监测服务采购项目**

**采购文件**

中山市公共交通运输集团有限公司

2025年3月

**目 录**

**第一部分 邀请函**

**第二部分 用户需求书及控制价**

**第三部分 评审标准**

1. **参评响应文件格式**
2. **合同格式**

**第一部分 邀请函**

各潜在服务商：

现就中山市公共交通运输集团有限公司（下称采购人）网络舆情监测服务采购项目进行公开采购，欢迎符合资格条件的服务商参与评选，有关事项如下：

**一、项目名称：**中山市公共交通运输集团有限公司网络舆情监测服务采购项目

**二、项目要求：**详细技术参数见第二部分《用户需求书》

**三、资金来源：**自筹资金

**四、预算金额及总报价限价：**不高于148372元

**五、项目服务需求**

1. 利用舆情监测系统平台，对采购人提供的关键字词进行多渠道多方位的监测。系统监测范围可覆盖网站、微博、微信、论坛、贴吧、App、自媒体、报刊数据、短视频平台等全网全媒体。
2. 能够在舆情出现后进行实时预警和人工巡网服务，将舆情相关情况以微信、邮件、短信等形式发送到采购人相关人员的移动端，及时提醒用户有关的舆情信息，避免“迟报、漏报”的情况。其中，系统对舆情消息的反应时长不超过0.5小时；服务方工作人员在收到系统监测信息后的处理时间为工作日不超过1小时、非工作日不超过2小时。

（三）网络舆情监测系统要能支持多种关键字语法，包括“或”“与”“非”以及括号，可自由、准确设定监测信息的范围。另外，系统支持一段文字作为关键字进行信息查询和监测。同时在关键字词的范围设置上能够有层级间的区别监测。

（四）根据对敏感信息来源、转载量、转载地址、地域分布、信息发布者等相关信息元素的跟踪，进行倾向性与趁势分析。

（五）根据文本的情感词汇或者内容的语气等信息，对文本进行情感分析和评价，预判相关的网络舆情信息的层次，准确的判定网络内容的敏感程度。

（六）根据舆情的发展进行跟踪，根据发布舆情的内容阅读量、评论量、转发量进行实时监测，对舆情信息进行热度分析和评价，实时反馈相关信息的发展态势，通过图表、报告等形式分析舆情发展的态势，了解舆情发展的走向。

（七）当出现敏感的网络舆情，阅读量、评论量、转发量随时间的发展出现逐步增长的态势，中选服务商应根据系统判别的舆情程度指定相应的解决方案解决网络舆情带来的影响。

（八）以月报、季报、年报的形式出具舆情分析报告，报告内容包括但不限于：舆情基本情况、传播趋势分析、传播平台分析、信息类型分析、热门话题传播分析、舆情参考、研判建议等。其中每月5日前出具上月舆情分析报告1份；每季度首月5日前出具上一季度舆情分析报告1份；每年1月5日前出具上一年度舆情分析报告1份。舆情分析报告须在舆情系统提供的数据支持基础上，结合专业人士的深度分析和综合判断，以提高报告的质量和决策参考价值。

（九）中选服务商须每年安排中选单位的培训讲师到采购人提供的培训场地开展不少于一期线下舆情应对处置培训（发生的食宿费、交通费、培训费等由中选服务商自理），培训内容包括但不限于：舆情分析报告解读、新形势下网络舆情信息的处置与引导工作等；培训讲师须熟悉采购人的舆论事件、处置要点，做到内容丰富、案例生动，具有很强的针对性和指导性。

（十）中选服务商需自觉接受采购人的服务质量考核，合同款项的20%与考核结果挂钩，考核费用按半年分四期结算。

（十一）项目服务期两年，中选服务商应于项目《评选结果通知书》发出之日起5日内上线所有功能并确保正常使用。

**六、合格服务商资格要求**

（一）服务商须为具有独立承担民事责任能力的在中华人民共和国境内合法注册的企业法人或其分支机构，遵守中国有关法律、法规，具有良好的商业信誉。

（二）服务商未被列入“信用中国”网站(www.creditchina.gov.cn)“失信被执行人”或“重大税收违法失信主体”或“政府采购严重违法失信行为记录名单”；不处于中国政府采购网(www.ccgp.gov.cn)“政府采购严重违法失信行为记录名单”中的禁止参加政府采购活动期间。由参评服务商提供“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）及中国政府采购网（http://www.ccgp.gov.cn/）查询结果，如相关失信记录已失效，参评服务商需提供相关证明资料。

（三）服务商须承诺不会以任何方式转包或分包本项目。

（四）参评服务商满足本项目的主要需求，填写《需求响应表》并全部完全响应，无负偏离。

（五）报价为唯一固定价且未超过总报价限价。

（六）本项目不接受联合体服务商参评报价。

**七、获取公开采购文件**

（一）本项目的采购公告信息仅在采购人官方网站（https://www.zsbus.cn/infolist.aspx?cid=35）及中山产权服务网（http://zscq.zsnews.cn/）上公布，并视为有效送达，不再另行通知。

（二）符合资格的服务商自行在有关公告网站下载采购文件。

（三）采购文件下载时间：自本项目公告发布之日起至2025年3月13日15:00。

**八、报名要求**

（一）报名方式：服务商自行获取采购文件后，自行制作参评文件，并在报名时间截止前提交参评文件发到指定邮箱（zsbus\_auditing@163.com），参评文件格式要求详见第四部分《参评响应文件格式》。

（二）报名时间：自本项目公告发布之日起至2025年3月13日15:00，超时不接受任何服务商报名。

**九、项目评审**

（一）评审时间：2025年3月13日下午15:00。

（二）评审地点：中山市公共交通运输集团有限公司会议室，评审时服务商无需到场参加。

**十、评审结果公示**

评审结束后，采购人将在官方网站（https://www.zsbus.cn/infolist.aspx?cid=35）及中山产权服务网（http://zscq.zsnews.cn/）上进行结果公示，公示期3日。如果参评服务商对此次评审结果有异议的，可在公示期内向采购人书面提出，但需对异议内容的真实性承担责任。采购人应自收到书面异议原件之日起3日内作出答复，并在答复前暂停本项目评选。

**十一、采购人联系方式**

（一）采购人联系电话：赵小姐19806828556

（二）采购人联系地址：中山市南区城南三路38号

中山市公共交通运输集团有限公司

2025年3月4日

**第二部分 用户需求书**

一、网络舆情监测服务采购项目服务需求

（一）中选服务商利用网络舆情监测系统，对采购人提供的关键字词进行多渠道多方位的监测。要求系统监测范围可覆盖网站、微博、微信、论坛、贴吧、App、自媒体、报刊数据、短视频平台等全网全媒体。

（二）网络舆情系统能够在舆情出现后进行实时舆情和人工巡网服务，将舆情相关情况以微信、邮件、短信等形式发送到采购人相关人员的移动端，及时提醒用户有关的舆情信息，避免“迟报、漏报”的情况。其中，系统对舆情消息的反应时长不超过0.5小时；服务方工作人员在收到系统监测信息后的处理时间为工作日不超过1小时、非工作日不超过2小时。

（三）网络舆情监测系统要能支持多种关键字语法，包括“或”“与”“非”以及括号，可自由、准确设定监测信息的范围。另外，系统支持一段文字作为关键字进行信息查询和监测。同时在关键字词的范围设置上能够有层级间的区别监测。

（四）根据对敏感信息来源、转载量、转载地址、地域分布、信息发布者等相关信息元素的跟踪，进行倾向性与趁势分析。

（五）根据文本的情感词汇或者内容的语气等信息，对文本进行情感分析和评价，预判相关的网络舆情信息的层次，准确的判定网络内容的敏感程度。

（六）根据舆情的发展进行跟踪，根据发布舆情的内容阅读量、评论量、转发量进行实时监测，对舆情信息进行热度分析和评价，实时反馈相关信息的发展态势，通过图表、报告等形式分析舆情发展的态势，了解舆情发展的走向。

（七）当出现敏感的网络舆情，阅读量、评论量、转发量随时间的发展出现逐步增长的态势，中选服务商应根据系统判别的舆情程度指定相应的解决方案解决网络舆情带来的影响。

（八）以月报、季报、年报的形式出具舆情分析报告，报告内容包括但不限于：舆情基本情况、传播趋势分析、传播平台分析、信息类型分析、热门话题传播分析、舆情参考、研判建议等。其中每月5日前出具上月舆情分析报告1份；每季度首月5日前出具上一季度舆情分析报告1份；每年1月5日前出具上一年度舆情分析报告1份。舆情分析报告须在舆情系统提供的数据支持基础上，结合专业人士的深度分析和综合判断，以提高报告的质量和决策参考价值。

（九）每年到采购人提供的培训场地开展不少于一期线下舆情应对处置培训（发生的食宿费、交通费、培训费等由中选服务商自理），培训内容包括但不限于：舆情分析报告解读、新形势下网络舆情信息的处置与引导工作等；培训讲师须熟悉采购人的舆论事件、处置要点，做到内容丰富、案例生动，具有很强的针对性和指导性。

二、服务期限：自签订合同之日起2年，中选服务商应于项目《评选结果通知书》发出之日起 5 日内上线所有功能并确保正常使用。

三、采购控制价：总费用不高于148372元。

四、付款方式：签订合同之日起30日内采购人向中选服务商支付合同费用的40%，合同签订一年后及合同期满后30日内采购人分别向中选服务商支付合同费用的20%，每半年按合同费用的5%结合考核结果支付一次考核费用。中选服务商收款前应开具合法等额有效的发票。

**第三部分 评审标准**

一、采购人按规定组建评标委员会，评标委员会本着公平、公正、科学、择优的原则，根据评审标准开展项目评审和推荐评审结果工作，任何单位和个人不得非法干预或者影响评审过程和结果。

二、评审流程

资格评审+综合评审，共2个环节。评标委员会先进行资格评审，再进行综合评审。只有通过资格评审的参评服务商才能进入综合评审。最后评标委员会排序推荐中选候选人。

三、评审标准

（一）资格评审环节由评标委员会按照《资格评审表》对服务商提交的参评文件进行初步评审，只有对《资格评审表》所列各项全部符合的参评文件才能通过资格评审。对是否符合《资格评审表》要求有争议的，评标委员会将以记名方式表决，被认为符合的得票超过半数的参评服务商有资格进入下一阶段的评审，否则将被淘汰。《资格评审表》全部合格的参评服务商方可进入综合评审环节。

（二）综合评审：技术商务评审+价格评审，满分为100分，评分分配如下：

|  |  |
| --- | --- |
| **技术商务评分** | **价格评分** |
| **50分** | **50分** |

（三）综合评审方法

1.技术商务评分：由各个评委按照《技术商务评分表》项目独立进行评分，取平均分为该项最终得分。

2.价格评分：对通过符合性审查的参评服务商进行价格评分，将评标委员会校核后的服务商报价定义为评标价格。以有效参评服务商的评标价格最低者为评标标准值，得50分，每高于评标标准值的1%减0.5分，不足1%部分按1%计算。最低得0分。

3.根据技术商务及价格的综合评分，计算各参评服务商的总得分。按总得分从高到低排名（得分相同时，报价低者优先）。

四、评审结果

（一）中选候选人推荐数量：3名。

（二）中选候选人推荐规则：按照本章规定的评审标准进行打分，根据有效参评服务商综合得分由高至低排出的名次，顺序推荐综合得分前3名为中选候选人。

（三）根据综合评审得分，总得分最高的参评服务商为第一中选候选人，经结果公示程序后，由采购人向第一中选候选人发出《评选结果通知书》，并确认意向。如第一中选候选人因故不能履约的，采购人可以确定第二中选候选人为中选服务商，以此类推。

七、资格评审表

**资格评审表**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 评审内容 | 服务商A | 服务商B | 服务商C | …… |
| 1 | 具有独立承担民事责任能力的在中华人民共和国境内合法注册的企业法人或其分支机构，提供营业执照。 |  |  |  |  |
| 2 | 未被列入“信用中国”网站(www.creditchina.gov.cn)“失信被执行人”或“重大税收违法失信主体”或“政府采购严重违法失信行为记录名单”；不处于中国政府采购网(www.ccgp.gov.cn)“政府采购严重违法失信行为记录名单”中的禁止参加政府采购活动期间。以投标截止日当天在“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）及中国政府采购网（http://www.ccgp.gov.cn/）查询结果为准，如相关失信记录已失效，参评服务商需提供相关证明资料。 |  |  |  |  |
| 3 | 服务商承诺不得以任何方式转包或分包本项目。 |  |  |  |  |
| 4 | 参评服务商满足本项目的主要需求，填写《需求响应表》并全部完全响应，无负偏离。 |  |  |  |  |
| 5 | 报价为唯一固定价且未超过报价限价。 |  |  |  |  |
| 6 | 非联合体潜在服务商参评报价。 |  |  |  |  |
| 7 | 符合采购文件要求的其他条件（如盖章签署要求等）。 |  |  |  |  |
| 评审结论 |  |  |  |  |
| 不通过原因 |  |  |  |  |

备注：

1．评标委员会对参评服务商是否满足要求逐条标注评审意见，符合的打“〇”，不符合的打“×”；

2．全部打“〇”的，评审结论栏填写“通过”；出现一项“×”，评审结论填写“不通过”，对评审结论为“不通过”的要说明原因。

3．评审结论为“通过”的，方可参与下一阶段的评审。

评标委员会全体成员签名：

评审日期：

八、技术商务评分表

**技术商务评分表**

项目名称：中山市公共交通运输集团有限公司网络舆情监测服务采购项目

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **评审项目** | **分配****分数** | **评分标准** | **得分情况** |
| **服务商A** | **服务商B** | **服务商****C** | **......** |
|  | 人员资质 | 10 | 该项目跟进的工作人员具有有效的CISP证书得2分/人；网络规划设计师（高级）证书得2分/人；信息系统项目管理师（高级）证书得2分/人。（需提供相关人员相关资质证书复印件加盖参评人公章和参评人为其缴纳的近3个月社保记录。） |  |  |  |  |
|  | 服务方案 | 10 | 根据服务商提供的项目服务方案进行评审，从服务工作方式方法、政策民情掌握程度、舆情情形分析、具体处置措施、媒介素养等综合评比。本项优秀得8-10分，一般得4-7分，较差得1-3分，未提供得0分。 |  |  |  |  |
|  | 服务质量保障措施 | 10 | 根据服务商服务质量保障措施进行评审：1、服务质量保障措施全面、详细，可行性高，操作性强，得8-10分；2、服务质量保障措施较为全面、详细，可行性较高，操作性较强，得4-7分；3、服务质量保障措施比较简单，基本可行，得1-3分；4、服务质量保障措施差，不可行或完全没有相关内容的不得分。 |  |  |  |  |
|  | 服务商同类项目业绩 | 15 | 服务商自2022年以来（以合同签订时间为准）承接或完成的同类项目业绩，每提供一份合同得3分；如提供的合同服务内容与公共交通运输行业密切相关的，则在得分3分的基础上多加1分/项（仅限与公共交通运输行业密切相关的合同）；如未提供任何同类项目业绩的，不得分。注：需提供盖公章的合同复印件。 |  |  |  |  |
|  | 舆情应对处置培训 | 5 | 每年到采购人提供的培训场地开展至少一场线下舆情应对处置培训，培训内容包括但不限于：舆情分析报告解读、新形势下网络舆情信息的处置与引导工作等。每增加一场得3分，本项最高得分得5分。（发生的食宿费、交通费、培训费等由中选服务商自理） |  |  |  |  |
| 合计 | 50 | 总计得分 |  |  |  |  |

评委签名： 评审日期：

九、技术商务评分汇总表

**技术商务评分汇总表**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 参评服务商名称（按报名顺序排列） | 评委1评分 | 评委2评分 | 评委3评分 | 评委4评分 | 评委5评分 | 平均得分 | 备注 |
| 1 | 服务商A |  |  |  |  |  |  |  |
| 2 | 服务商B |  |  |  |  |  |  |  |
| 3 | 服务商C |  |  |  |  |  |  |  |
|  | …… |  |  |  |  |  |  |  |

**注：上述表格可手写或打印，但不能涂改。**

评标委员会全体成员签名：

评审日期：

十、价格评分汇总表

**价格评分汇总表**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 参评服务商名称（按报名顺序排列） | 评标价格（元） | 基准价格（元） | 得分 | 备注 |
| 1 | 服务商A |  |  |  |  |
| 2 | 服务商B |  |  |  |
| 3 | 服务商C |  |  |  |
|  | …… |  |  |  |

**注：上述表格可手写或打印，但不能涂改。**

评标委员会全体成员签名：

评审日期：

十一、评审结果汇总表

**评审结果汇总表**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 参评服务商名称（按报名顺序排列） | 资格评审情况 | 报价（元） | 价格得分 | 技术商务平均得分 | 总得分 | 排名 |
| 1 | 服务商A |  |  |  |  |  |  |
| 2 | 服务商B |  |  |  |  |  |  |
| 3 | 服务商C |  |  |  |  |  |  |
|  | …… |  |  |  |  |  |  |

注：1.资格评审情况填“通过”或“不通过”。

2.上述表格可手写或打印，但不能涂改。

评标委员会全体成员签名：

评审日期：

**第四部分 参评响应文件格式**

**参评文件**

**项目名称：**

**参评人名称：**

**（盖章）**

**日 期：**

**格式1 承诺函**

**承 诺 函**

中山市公共交通运输集团有限公司：

我方确认收到 《中山市公共交通运输集团有限公司网络舆情监测服务采购项目》采购文件，经详细研究，决定参加该项目报价。 （服务商名称）作为服务商已正式授权（ 被授权代表全名、职务）代表我方提交参评文件。

1.愿意按照贵方采购文件中的一切要求，提供相关服务。

2.我方已详细研究采购文件的所有内容，包括修改文件(如有)和所有已收到的参考资料以及有关附件(如有)，并完全明白。我方放弃在此方面提出不明或误解的一切权利。

3.我方同意按照贵方可能提出的要求而提供与参评有关的任何其它资料、数据或信息。

4.我方如果中选，将按照贵方采购文件及其修改文件（如有）的要求及我方参评承诺，按质、按量、按期履行全部合同责任和义务，且不会以任何方式转包或分包本项目。

5.我方保证，贵方在使用我方提供的服务时，免受第三方提出的侵犯其合法权益等指控或起诉。否则，如发生此类纠纷，由我方负责处理，并赔偿贵方因此遭受的一切损失（包括但不限于经济赔偿、索赔费、律师费、诉讼费、采取其他措施所需的费用等费用）。

6.参评文件有效期：报名截止之日后90天内有效。

参评服务商（盖章）：

代表（签名）：

日期：

**格式2 法定代表人授权委托书及法人代表证明书**

**法定代表人授权委托书**

致：中山市公共交通运输集团有限公司：

兹授权 同志，为我方全权代表，全权参与贵方“中山市公共交通运输集团有限公司网络舆情监测服务采购项目”的参评、提供与签署确认文书资料等一切事宜。

参评服务商（盖章）：

签发日期：

有效期：报名截止之日后90天内有效。

附：被授权代表（签名）：

身份证号码：

联系电话：

联系邮箱：

授权有效期限：与本公司参评文件中标注的有效期相同，自本单位盖公章之日起生效。

参评签名代表为法定代表人/负责人，则本委托书不适用。

被授权代表身份证复印件(正、反面)

**法定代表人证明书**

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_同志，现任我单位职务\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_，为法定代表人/负责人，特此证明。

有效日期与本公司参评响应文件中标注的有效期相同。

参评服务商（盖章）：

签发日期： 年 月 日

法定代表人/负责人身份证复印件(正、反面)

**格式3 营业执照、资质证书、税务登记证、组织机构代码证等，或“三证合一”的营业执照**

**营业执照、资质证书、税务登记证、组织机构代码证等，或“三证合一”的营业执照**

**（格式自拟）**

**格式4 服务商信用证明资料**

未被列入“信用中国”网站(www.creditchina.gov.cn)“失信被执行人”或“重大税收违法失信主体”或“政府采购严重违法失信行为记录名单”；不处于中国政府采购网(www.ccgp.gov.cn)“政府采购严重违法失信行为记录名单”中的禁止参加政府采购活动期间。由参评服务商提供“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）及中国政府采购网（http://www.ccgp.gov.cn/）查询结果，如相关失信记录已失效，参评服务商需提供相关证明资料。

**格式5 服务方案**

**舆情服务方案**

**（对用户需求及技术商务评分响应资料）**

**（格式自拟）**

**格式6 报价表**

**报价表**

**项目名称：中山市公共交通运输集团有限公司网络舆情监测服务采购项目**

| **项目** | **合作期限** | **总价（元，含税）** |
| --- | --- | --- |
| 网络舆情监测服务采购项目 | 合同签订之日起两年（2025年4月20日-2027年4月19日）  |  |

注：

1、以上价格包含舆情监测平台使用、网络舆情处理等全部费用，未经采购人书面同意，服务商不得向采购人额外收取其他费用。

2、参评文件中的大写金额和小写金额不一致的，以大写金额为准。

3、本报价表价格自报名截止之日后90天内有效。

参评服务商（盖章）：

代表（签名）：

日期：

**格式7 需求响应表**

**需求响应表**

**项目名称：中山市公共交通运输集团有限公司网络舆情监测服务采购项目**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **条款要求** | **响应情况** | **偏离说明** |
| 1 | 完全理解并接受采购文件所列条款的要求。 | □完全响应 □部分响应 |  |
| 2 | 完全理解服务商资质要求。 | □完全响应 □部分响应 |  |
| 3 | 完全理解并接受对参评服务商的各项须知、规约要求和责任义务。 | □完全响应 □部分响应 |  |
| 4 | 用户需求书关于服务需求。 | □完全响应 □部分响应 |  |
| 5 | 关于付款方式（签订合同之日起30日内采购人向中选服务商支付合同费用的40%，合同签订一年后及合同期满后30日内采购人分别向中选服务商支付合同费用的20%，每半年按合同费用的5%结合考核结果支付一次考核费用。中选服务商收款前应开具合法等额有效的发票。）。 | □完全响应 □部分响应 |  |
| 6 | 报价内容均涵盖报价要求之一切费用和伴随服务。 | □完全响应 □部分响应 |  |
| 7 | 同意采购人以任何形式对我方参评文件内容的真实性和有效性进行审查、验证。 | □完全响应 □部分响应 |  |

注：对于上述要求，如参评服务商完全响应，则请在“响应情况”栏的“完全响应”框打“√”，对空白或“部分响应”框打“√”视为偏离，请在“偏离说明”栏内扼要说明偏离情况。

参评服务商（盖章）：

日期：

**格式8 服务商认为需提供的其他材料或证明**

**参评服务商认为需提供的其他材料或证明**

**（格式自拟）**

**第五部分 合同格式**

**（本合同仅供参考，双方在签订合同时可根据实际情况作相应修改）**

网络舆情监测服务采购项目

服务合同

合同编号：中公交A[2025]\*\*\*号

甲方：中山市公共交通运输集团有限公司

乙方：

甲乙双方经友好协商，根据《中华人民共和国民法典》及相关法律法规及电信行业管理规定，现就甲乙双方关于舆情通产品服务合作事宜达成如下约定：

**第一条 合作内容**

* 1. 乙方为甲方提供网络公开信息的定向采集与数据分析服务。
	2. 甲方选定乙方提供的服务内容为：

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 产品 | 服务明细 | 服务项 | 服务时间 |
| \*\* | 提供在线网络舆情服务：1. 系统账号数：电脑端账号数 个；手机端账号数 个；

2、关键字方案： 个，关键词字总数不超过 个汉字；3、舆情预警： 套；4、简报制作： 套；5、热度指数： 套；6、其他服务：  | 平台监测 | 合同生效日起 两 年（2025年4月20日-2027年4月19日），乙方应于本项目《评选结果通知书》发出之日起 5 日内上线所有功能并确保正常使用。 |

**第二条 甲方的权利及义务**

2.1 甲方承诺，甲方承诺是本合同项目的合法服务者，甲方基于本合同相关条款所发生的业务内容均处于甲方合法经营范围之内，且不存在违反国家法律法规及监管政策的情形。

2.2 甲方承诺仅在中华人民共和国境内存储、使用在本合同项下从乙方获得的数据，不得向境外组织、机构、个人或向境内有外资背景的组织、机构或外籍自然人提供从乙方获得的数据。

2.3 甲方应当严格保密并妥善使用从乙方获得的数据：（1）不得泄露、篡改、出售、转售或者向任何第三方提供任何基于本合同获得的信息；（2）不得对外提供含用户个人信息的分析结果；（3）不得进行任何形式的复制、下载、缓存、保存、转移、披露或泄露给任何第三方（包括关联方），本合同另有约定的除外；（4）不得进行加工、整合使之变形成为其他数据结构、形式后，复制、下载、缓存、保存、转移、披露或泄露给任何第三方（包括关联方），或将其还原为原始数据。

2.4 甲方不得利用乙方提供的基础设施、资源存储、触达媒介等资源，传播违法信息。

2.5 甲方在国家法律法规允许的范围内，在系统中自由设定需要密切关注的信息监测任务和信息检索关键字内容。甲方有权要求乙方协助甲方进行关键词等设置，以便甲方更好获取准确的事件态势分析数据。

**第三条 乙方的权利及义务**

3.1乙方应按本合同约定的服务内容，向甲方提供舆情监测服务，并负责平台的维护和升级。舆情监测系统能够对甲方提供的关键字词进行多渠道多方位的监测，系统监测范围可覆盖网站、微博、微信、论坛、贴吧、App、自媒体、报刊数据、短视频平台等全网全媒体；能够在舆情出现后进行实时预警和人工巡网服务，将舆情相关情况在规定时间内以微信、邮件、短信等形式发送到甲方相关人员的移动端（其中系统对舆情消息的反应时长不超过0.5小时；服务方工作人员在收到系统监测信息后的处理时间为工作日不超过1小时、非工作日不超过2小时），及时提醒甲方有关的舆情信息；网络舆情监测系统要能支持多种关键字语法，包括“或”“与”“非”以及括号，可自由、准确设定监测信息的范围。另外，系统支持一段文字作为关键字进行信息查询和监测。同时在关键字词的范围设置上能够有层级间的区别监测。网络舆情监测系统能够根据对敏感信息来源、转载量、转载地址、地域分布、信息发布者等相关信息元素的跟踪，进行倾向性与趁势分析。网络舆情监测系统能够根据文本的情感词汇或者内容的语气等信息，对文本进行情感分析和评价，预判相关的网络舆情信息的层次，准确地判定网络内容的敏感程度。当出现敏感的网络舆情，阅读量、评论量、转发量随时间的发展出现逐步增长的态势，乙方应根据系统判别的舆情程度提供相应的解决方案解决网络舆情带来的影响。以月报、季报、年报的形式出具舆情分析报告，报告内容包括但不限于：舆情基本情况、传播趋势分析、传播平台分析、信息类型分析、热门话题传播分析、舆情参考、研判建议等（其中每月5日前出具上月舆情分析报告1份；每季度首月5日前出具上一季度舆情分析报告1份；每年1月5日前出具上一年度舆情分析报告1份），同时要求舆情分析报告须在舆情系统提供的数据支持基础上，结合专业人士的深度分析和综合判断，以提高报告的质量和决策参考价值。每年到甲方提供的培训场地开展 期线下舆情应对处置培训（发生的食宿费、交通费、培训费等由乙方承担），培训内容包括但不限于：舆情分析报告解读、新形势下网络舆情信息的处置与引导工作等。

3.2 乙方应加强持续研发工作，通过对系统的优化升级改善用户体验。

# 3.3 合同期内，乙方需指定专门客服人员，随时为甲方解决咨询、指导、投诉等售后服务内容，并及时安排技术人员，为甲方提供后台支持与维护。

3.4 除了受不可抗力影响或因其他不能归责于乙方的原因而导致的服务中断及暂停，乙方承诺在本合同有效期内其技术服务不发生重大事故且乙方将维护其正常运行。如遇系统更新、设备升级、网络故障等突发情况，乙方需及时通知甲方，并为甲方提供必要的指导和咨询服务。

3.5 乙方仅在国家相关法律法规及政策所许可的范围内与甲方进行合作，并且双

方承诺将严格遵守工业和信息化部制定的规范性文件。甲方在使用乙方提供的服

务时，免受第三方提出的侵犯其合法权益等指控或起诉。否则，由乙方负责处理，

并赔偿甲方因此遭受的一切损失（包括但不限于经济赔偿、索赔费、律师费、诉

讼费、采取其他措施所需的费用等费用）。

3.6 乙方自需自觉接受甲方的服务质量考核，合同款项的20%与考核结果挂钩，

每半年结算一次。考评内容详见《中山公交集团微信公众号运营服务质量

考核表》（附件1）。

**第四条 费用及结算**

4.1乙方为甲方提供的舆情监测服务合同总金额为人民币 （¥ 元）（含税）。

4.2 以上合同总金额包含乙方向甲方开具发票的有关税费。

4.3 付款方式

4.3.1签订合同之日起30日内甲方向乙方支付合同费用的40%，合同签订一年后

及合同期满后30日内甲方分别向乙方支付合同费用的20%，每半年按合同费用

的5%结合考核结果支付一次考核费用。乙方每次收款前应开具合法等额有效的

发票。如乙方逾期或不按约定开具发票的，甲方有权顺延付款时间且无需承担任

何违约责任。

4.3.2乙方的汇款信息如下：

【公司名称： 】

【开户银行： 】

【账 号： 】

4.3.3甲方的开票信息：

【单位名称： 】

【纳税人识别号： 】

【地址： 】

【电话： 】

【开户行： 】

【银行账号： 】

**第五条 保密义务**

5.1 任何一方未公开的任何技术信息和经营信息，包括但不限于非专利技术、设计、程序、技术数据、制作方法、资讯来源、用户资料，均构成该方的商业秘密。任何一方在任何时候均不得利用或向第三方披露另一方的商业秘密，除非本合同另有规定，或该等利用或披露系履行协议所必须或经另一方同意。

5.2 双方对在本合同下知悉的另一方的任何商业秘密均负有保密义务，非经另一方书面许可不得向任何第三方泄露。任何一方违反本条规定的，应全额赔偿另一方因此遭受的全部直接和间接损失。本合同终止后，双方仍然负有本条下的保密义务。

**第六条 廉洁条款**

6.1 甲、乙双方应当自觉遵守国家、地方法律法规以及本合同的约定，在合同的订立、履行过程中廉洁自律。

6.2 甲方及其工作人员均不得以任何形式向乙方索要和收受回扣等好处费。

6.3 甲方工作人员应当保持与乙方的正常业务交往，不得接受乙方的礼金、有价证券和贵重物品，不得在乙方报销任何应由其个人承担的费用。

6.4 甲方工作人员不得参加可能对公正开展业务有影响的宴请和娱乐活动。

6.5 甲方工作人员不得要求或者接受乙方为其住房装修、婚丧嫁娶、家属和子女的工作安排以及出国等提供方便。

6.6 乙方不得接受甲方工作人员介绍的家属或者亲友从事与合同相关的业务。

6.7 乙方应当通过正常途径开展相关业务，不得为获取某些不正当利益而向甲方工作人员赠送礼金、有价证券和贵重物品等，或给甲方工作人员报销其个人费用，或邀请甲方工作人员外出旅游和进入营业性娱乐场所，或为甲方工作人员住房装修、婚丧嫁娶、家属和子女的工作安排以及出国等提供方便。

6.8 乙方如发现甲方工作人员有违反上述廉洁条款者，应向甲方举报。甲方不得找任何借口对乙方进行报复。

6.9 甲方发现乙方有违反本合同或者采用不正当的手段行贿甲方工作人员等不正当竞争行为的，甲方有权解除本合同并追究乙方相关的法律责任。

**第七条 协议的修改、补充、变更与解除**

本合同及其附件的修改、补充、变更必须经甲、乙方协商一致，并经双方签署书面协议之后方能生效。在协议有效期内由于本合同约定的不可抗力等因素，造成合作双方严重损失，经合作双方协商一致，可以提前终止合同。

**第八条 违约责任**

8.1 由于一方的过错，造成本合同不能履行或不能完全履行时，由过错的一方承

担责任；如属双方的过失，根据实际情况，由双方分别承担各自应负的责任。

8.2 若甲方逾期付款，应每日按欠付金额的0.1‰向乙方支付违约金，逾期付款

超过10日，乙方有权终止合同且终止甲方的账号使用权限。

8.3 若乙方逾期将可正常使用的系统地址、用户名和密码交付甲方或因乙方原因

造成服务中断及暂停的，每逾期/中断/暂停一日，应向甲方支付项目服务费总额

的0.1‰作为违约金。逾期交付或中断、暂停服务超过10日，甲方有权终止合同。

**第九条 不可抗力**

在合作期间，由于地震、台风、水灾、火灾、战争、黑客攻击、电信部门技术管制或其他不能预见并且对其发生和后果不能防止和避免的不可抗力事件，致使合同的履行直接被影响或者不能按约定的条件履行时，遇有上述不可抗力事件的一方，应立即将事故情况通知对方，并应在十五天内提供事故的详细情况及合同不能履行、或者部分不能履行、或者需要延期履行的理由的有效证明文件。按照事故对合同履行的影响程度，由双方协商决定是否解除合同、或者部分免除履行合同的责任、或者延期履行合同。

**第十条 合同期限**

10.1 本合同有效期从 2025 年 4 月 20 日至 2027 年 4 月 19 日。

10.2 本合同期满，如双方不再就本项目继续合作，账号自动停止使用。

**第十一条 争议的解决**

11.1 本合同的订立、效力、解释、履行和争议的解决均受中华人民共和国法律的保护和管辖。

11.2 凡因执行本合同所发生的或与本合同有关的一切争议，双方应首先通过友好协商解决，如果协商不能解决，任何一方均有权向甲方所在地有管辖权的人民法院提起诉讼。

**第十二条 通知与送达**

12.1双方在本合同中填写的联系方式（包括通讯地址、联系电话、电子邮箱等）

均真实有效。本合同项下的任何通知、函件、附件、报告、对账单或其他合同约

定的须书面确认的内容，均应以书面方式寄/发至对方在本合同填写的通讯地址

或电子邮箱。如采用寄送方式的，到达对方通讯地址后即视为送达。如采用发电

子邮箱方式的，邮件发送成功即视为送达。

12.1.1甲方的联系方式如下：

【通讯地址： 】

【收件人： 】

【联系电话： 】

【电子邮箱： 】

12.1.2乙方的联系方式如下：

【通讯地址： 】

【收件人： 】

【联系电话： 】

【电子邮箱： 】

12.2合同任一方确认的联系方式如发生变更的，应当在发生变更之日起三日内通

过书面方式通知对方，变更方未按前述方式履行通知义务的，该方所确定的联系

方式仍视为有效送达地址，并且该方自行承担由此可能产生的一切法律后果。

12.3同时选择多种通知方式的，以其中较快送达者为准。就同一事项，一方对另

一方发出一份以上通知且通知内容不同的，除非在通知中另有明确说明，以通知

发出时间在后的为准。

12.4本条约定内容为本合同双方均明确同意的特别条款，效力独立于本合同其他

条款。不论本合同其他条款因为任何原因被法院、仲裁机关或其他有权机关认定

为无效或者被撤销，本条约定内容均为有效。

**第十三条 合同生效及其它**

13.1 本合同由双方签字并加盖公章或合同专用章之日起生效。

13.2 本合同附件及按照本合同规定的各项原则所订立的工程协议、技术方案、合作协议、补充协议等均为本合同的附属文件，构成本合同不可分割的一部分。

13.3 本合同、补充协议及其附属文件，均须经双方书面签字并盖章后始得生效。

13.4 本合同正本一式肆份，甲、乙方各持贰份，均具有同等法律效力。

附件1

**网络舆情监测服务质量考核表**

| **序号** | **考核内客** | **指标定义/公式** | **绩效目标值** | **扣分值** | **扣分说明** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | 舆情监测的及时性 | 监测频率：要求网络舆情监测系统7×24小时不间断监测，确保能够实时掌握舆情动态。 | 发现系统未实时监测扣2分/次。 |  |  |
| 2 | 信息发现时效：要求网络舆情监测系统发出预警后，进行及时的人工巡网服务。将舆情相关情况以微信、邮件、短信等形式发送到采购人相关人员的移动端，及时提醒用户有关的舆情信息，避免“迟报、漏报”的情况。其中，系统对舆情消息的反应监测时长不超过0.5小时；服务方工作人员在收到系统监测信息后的处理时间为工作日不超过1小时、非工作日不超过2小时。 | 系统发出预警后未进行及时的人工巡网服务且未按规定时间将舆情相关情况发送至采购人指定移动端的，扣0.5分/次。 |  |  |
| 3 | 舆情监测的准确性 | 数据质量：采集的数据须全面覆盖新闻网站、社交媒体、论坛等平台。 | 漏报舆情，扣1分/次。 |  |  |
| 4 | 信息准确性：报送的舆情信息需真实可靠。 | 舆情信息非真实可靠的，扣0.5分/次。 |  |  |
| 5 | 舆情分析的深度与质量 | 情感分析：通过自然语言处理技术对舆情进行情感分析，判断公众情绪倾向。 | 判断错误对甲方造成不良影响的，扣2分/次。 |  |  |
| 6 | 主题识别与趋势预测：能够准确识别舆情主题，预测舆情发展趋势，并为决策提供参考。 | 未根据甲方需求预测舆情发展趋势的，扣2分/次。 |  |  |
| 7 | 分析报告内容：以月报、季报、年报的形式出具舆情分析报告，报告内容包括但不限于：舆情基本情况、传播趋势分析、传播平台分析、信息类型分析、热门话题传播分析、舆情参考、研判建议等。其中每月5日前出具上月舆情分析报告1份；每季度首月5日前出具上一季度舆情分析报告1份；每年1月5日前出具上一年度舆情分析报告1份。 | 未按规定时间出具报告的，扣1分/次。 |  |  |
| 8 | 分析报告质量：舆情分析报告须在舆情系统提供的数据支持基础上，结合专业人士的深度分析和综合判断，以提高报告的质量和决策参考价值。报告需结构清晰，包含背景、数据分析、结论和建议，并使用图表增强可读性。 | 报告不符合要求的，扣1.5分/份。 |  |  |
| 9 | 舆情预警与应对 | 预警机制：设定舆情指标阈值，分级预警，确保快速响应。 | 发现指标阈值低于合同约定的阈值，扣3分/次。 |  |  |
| 10 | 应对效果：当出现敏感的网络舆情，阅读量、评论量、转发量随时间的发展出现逐步增长的态势，根据系统判别的舆情程度指定相应的解决方案解决网络舆情带来的影响，避免舆情升级。 | 对重大负面舆情配合应对不力的，扣3分/次。 |  |  |
| 11 | 舆情信息报送与反馈 | 报送规范：按规定格式和要求报送舆情信息。 | 格式或要求不规范的，扣1分/次。 |  |  |
| 12 | 反馈及时性：对甲方提示的舆情，需在规定时限内反馈处理结果。 | 未按照甲方提示的舆情及时反馈处理结果，扣1分/次。 |  |  |
| **总扣分** |  |
| **考核得分（百分制）** |  |
| **备注** | 每半年对前半年网络舆情监测服务情况进行考核，100分及以上可得全部考核金额，低于100分按分数百分比折算。如考核得分为95分，甲方则按考核金额的95%支付给乙方。 |
| **甲方填写** | 本半年度在工作完成过程中存在的主要问题及不足之处，及对网络舆情监测服务工作的意见或建议 |
|  |
| **考核日期： 甲方代表： 乙方代表：** |