

供应商履约评价表

合同名称：深圳市智慧城市通信有限公司（城域网）使用合同 合同编号：SZSCG-HT-2024-252
 供应商名称：中国电信股份有限公司深圳分公司 考核周期：2025-2026 服务年度

序号	考核内容	考核标准	得分
1	服务态度评价 (20分)	1. 对甲方、甲方客户交办项目范围内工作，不能在1个工作日内响应，一般工作在2个工作日内不能安排实施的，每次扣5分； 2. 无故不参加会议，每次扣5分。	20
2	服务质量评价 (20分)	1. 未按时、按承诺质量完成运维服务，每单个工作超出要求时限1个工作日，扣3分；第2个工作日起，每超时1天加扣0.5分/天，扣完为止。 2. 因运维服务不当引起客户投诉，每次扣5分	20
3	服务响应及时性评价 (20分)	1. 未按承诺时限实质性响应问题，人员不能及时到达现场投入处理问题，每次扣2分； 2. 未能按照合同要求按时处理运维的紧急问题/严重问题/一般问题，且未能提供有效的解决方案，每次扣2分。	20
4	服务持续性评价 (20分)	1. 未按承诺对服务内容进行有效及时处理，每次接收到投诉扣2分； 2. 在收到甲方及甲方上级管理部门通报的运维问题报告，未在要求的时间内及时修补的，每次扣2分；	20
5	服务安全性评价 (10分)	1. 因安全管理原因引发甲方在客户侧出现问题，视情况扣2-10分； 2. 违反甲方保密协议，发生信息安全事件，视情况扣2-10分。	9
6	服务资料评价 (10分)	1. 未能按时提供全面的验收资料文档，每项扣2分； 2. 未能对运维出现问题原因，以及甲方提出的运维、技术或合理的问题，给出详细合理书面解答，每次扣2分。	9
总分		98	履约评价结果
			优秀
履约评价说明：该供应商所提供的互联网链路全年无重大中断事件，带宽稳定性、时延控制等核心指标均达标；故障响应及时、处理专业，充分履行了链路运维责任，确保了我方关键系统的稳定运行，履约评价为优秀。			
备注与说明： 本项目采取考核评分制度，项目经理对款项进行考核打分，每期考核最终得分采用四舍五入原则精确到小数点后一位。在每期支付之前，甲方根据当期的考核评分计取当期应付服务费。 A) 考核评分 ≥ 90 分，履约评价为优秀，按考核款项的100%计取。 B) 考核评分 < 60 分，即考核不合格，考核款项不计取。 C) $60 \leq$ 考核评分 < 90 ，按考核款项乘以（考核得分/100）计取。			

张京