

政 府 采 购 合 同

(服务类)



项目名称：锡林郭勒盟电子政务外网服务项目（2025 年
度）包 1：（主链路部分）

项目编号：152500-XMMN-GK-20250002

合同签订时间：2025 年 7 月

政府采购合同

甲方（采购方）：锡林郭勒盟大数据中心

乙方（供应商）：中国联合网络通信有限公司锡林郭勒盟分公司

合同签订地点：内蒙古自治区锡林郭勒盟锡林浩特市

为了保护供需各方合法权益，根据《中华人民共和国民法典》《中华人民共和国政府采购法》等相关法律法规，甲、乙双方就锡林郭勒盟电子政务外网服务项目（2025 年度）包 1：（主链路部分）（政府采购项目编号：152500-XMMN-GK-20250002），双方本着平等自愿的原则，经协商一致签订本合同。



一、合同文件

本合同所附下列文件资料为本合同不可分割的部分：

- （1）招标文件；
- （2）招标文件规定的合同基本条款；
- （3）成交人提交的投标文件、规定的各项条款、最终报价表等全部投标文件；
- （4）开标一览表；
- （5）成交通知书；
- （6）其他合同文件。

上述文件互相补充和解释，如有不明确或不一致之处，以合同签订日期在后者为准。

二、合同范围和条件

本合同的范围和条件应与上述合同文件的规定相一致，
主要服务内容如下：

序号	技术参数与性能指标
1	骨干网链路（12条）：盟大数据中心至各旗县市（区）万兆光纤专线链路12条（具体为：盟大数据中心至锡林浩特市、阿巴嘎旗、苏尼特左旗、苏尼特右旗、西乌珠穆沁旗、东乌珠穆沁旗、镶黄旗、正镶白旗、太仆寺旗、正蓝旗、多伦县、乌拉盖管理区政务外网核心机房）。
2	盟本级城域网链路（97条）：盟本级裸光纤链路97条，具体为： 盟大数据中心政务云机房至党政大楼（2条）、2号综合楼、交通投资大厦、华润大楼、二级单位综合楼、盟财政局、盟检察院、盟政务服务局、广播电视台、盟市场监督管理局、盟人防办、盟生态环境局、盟老干部局、盟公安局、盟司法局、盟人力资源和社会保障局、盟自然资源局、盟住房和城乡建设局、盟水利局、盟纪委监委、盟军分区、盟党校、盟日报社、盟档案馆、锡林郭勒盟职业学院、盟安全局、盟税务局、盟银监局、盟气象局、盟烟草公司、监狱、盟残联、消防支队、森警支队、武警支队、盟中级人民法院、农业银行、工商银行、兴富投资公司、护路办、特检所、城市展览馆、农村信用社、职业学院康复医院（计：45条链路）； 盟大数据中心政务云机房至党政大楼政务网核心设备链路（计：6条） 行署2号综合楼至锡林郭勒蒙古族中学、锡林郭勒盟二中、社会福利院、儿童福利院、社会救助综合服务中心、福利彩票销售服务中心、安神医院、救助管理站、原民政局、中心血站、疾病预防控制中心、120医疗急救指挥调度中心、锡林郭勒盟中心医院、锡林郭勒盟蒙医医院、盟妇幼、光荣院、军队离退休干部休养所、无线电管理处（计：18条链路）； 交通投资大厦至边养队、养路工区、畜牧工作站、动物疫病预防控制中心、农牧业研究所、动监所、草原工作站、农畜产品安全监测中心、生态公益林管理站（计：9条链路）； 广播电视台至盟文体局、图书馆、博物馆、体育彩票销售服务中心、老年活动中心（计：5条链路）； 盟公安局至阿尔善分局、森林公安局、边境管理支队、31团派出所（计：4条链路）； 武警支队至锡林浩特中队、执勤一中队、机动大队（计：3条链路）； 党政大楼至接待办、防火办（计：2条链路）； 盟纪委监委至廉政教育中心、留置服务综合保障中心（计：2条链路）； 盟市场监督管理局至食品药品检验检测中心（计：1条链路）； 司法局至戒毒所（计：1条链路）； 森警支队至森警中队（计：1条链路）
3	互联网专线链路：政务外网20G互联网出口专线（具体链路条数根据甲方需求动态调整）；政务业务2G互联网映射专线；政务云10G互联网区出口专线链路。
4	公网IP地址：互联网提供不少于128个IPv4地址，及按招标方需求提供IPv6地址，并提供相当技术服务，保证正常使用。
5	互联网专线：政务外网互联网出口专线总带宽20G、政务云互联网区出口专线总带宽10G和政务业务互联网映射专线总带宽2G，速率满足要求，上下行速率对等；在光



	纤损坏、光接口损坏情况下，具有自愈保护功能。可用率达到 99.99%；客户端到运营商机房互联网出口网关的专线时延平均值≤5ms；客户端到运营商机房互联网出口网关的专线时延变化平均值≤2ms；客户端到运营商机房互联网出口网关的专线丢包率平均值≤0.01%（挂表测试为准），线路误码率等于或小于千万分之一。
6	裸光纤链路：速率满足要求，上下行速率对等；在光纤损坏、光接口损坏情况下，具有自愈保护功能；单条链路可用率≥99.99%、线路丢包率≤0.01%(挂表测试为准)，各部门到大数据中心机房网关的专线时延平均值≤5ms；各部门到大数据中心机房网关的专线时延变化平均值≤2ms；各部门到大数据中心机房网关的专线丢包率平均值≤0.01%，线路误码率等于或小于千万分之一。
7	乙方提供的线路服务标准须满足工信部、通信管理局最新颁布的《电信服务标准》中有关通信质量指标的规定。本次采购的线路服务 100%通过性能测试，并提交完整的测试报告。
8	提供满足线路带宽要求的传输设备、测试设备和相关对接辅材，并实现与采购方的网络设备有效对接。
9	乙方对甲方所使用的链路安全负责，须具有完善的安全保障措施，确保业务数据传输的安全可靠性，确保电路开通和调配的及时性和灵活性，并保障非法用户不能通过其它线路从链路层对网络发动攻击。乙方保证提供优质服务，保证服务质量，工程质量符合相关标准，且不能低于合同规定的范围和标准。甲方按照招（竞）标文件、技术要求中所述的质量严格监督乙方执行。
10	乙方提供的网络必须具备可扩展能力，能够适应采购方网络结构的变化，满足业务发展的需要，按需增加、减少调整链路接入点和接入技术。
11	乙方提供 7*24 小时线路运维保障服务，受理故障报修、业务和技术咨询、服务投诉等，并对处理过程进行跟踪、反馈和满意度回访。要求故障申告立即响应，每 30 分钟反馈故障排查处理情况，故障修复时间不超过 4 小时（不可抗力障碍除外），并提供故障处理报告。
12	确保网络服务的连续性、安全性和可靠性，不得影响政府日常办公终端上互联网业务和为公众提供服务的互联网映射服务业务，并提供完整的网络交付方案，涉及网络迁移的，需细化迁移设计、无缝迁移措施及其保障、网络拓扑、配置参数等相关文档。
13	提供人员驻场服务。服务内容包括但不限于定期巡检、主动监测、故障修复、更换设备、线路迁移、特殊保障、应急演练、重保服务等。
14	乙方须具备健全的服务体系，并提供本项目服务团队（不少于 5 人）所包含的客户经理、技术人员（驻场技术不少于 2 人）。
15	华为路由器-NE20-S4（47 台） SN 号： 2102350DXA10H6000057 2102350DXA10H6000058 2102350DXA10H6000059 2102350DXA10H6000060 2102350DXA10H6000061 2102350DXA10H6000062 2102350DXA10H6000063 2102350DXA10H6000064 2102350DXA10H6000065 2102350DXA10H6000066 2102350DXA10H6000067 2102350DXA10H6000068 2102350DXA10H6000069 2102350DXA10H6000070 2102350DXA10H6000071 2102350DXA10H6000072 2102350DXA10H6000073 2102350DXA10H6000074 2102350DXA10H6000075 2102350DXA10H6000076 2102350DXA10H6000077 2102350DXA10H6000078 2102350DXA10H6000079 2102350DXA10H6000080 2102350DXA10H6000081 2102350DXA10H6000082 2102350DXA10H6000083



2102350DXA10H6000084	2102350DXA10H6000085	2102350DXA10H6000086
2102350DXA10H6000087	2102350DXA10H6000088	2102350DXA10H6000089
2102350DXA10H6000090	2102350DXA10H6000091	2102350DXA10H6000092
2102350DXA10H6000093	2102350DXA10H6000094	2102350DXA10H6000095
2102350DXA10H6000096	2102350DXA10H6000097	2102350DXA10H6000098
2102350DXA10H6000099	2102350DXA10H6000100	2102350DXA10H6000101
2102350DXA10H6000102	2102350DXA10H6000103	
华为路由器-NE20-S8（4 台）		
SN 号：		
210235798210H6000160	210235798210H6000161	210235798210H6000162
210235798210H6000163		
华为路由器-NE20-S16（4 台）		
SN 号：		
210235798410H6000008	210235798410H6000009	210235798410H6000010
210235798410H6000011		
交换机 S5720-36C-EI-AC（51 台）		
SN 号：		
2102359562DMH4000517	2102359562DMH5000704	2102359562DMH5000712
2102359562DMH5000716	2102359562DMH5000780	2102359562DMH5000814
2102359562DMH5000828	2102359562DMH5000834	2102359562DMH5000836
2102359562DMH5000840	2102359562DMH5000844	2102359562DMH5000848
2102359562DMH5000849	2102359562DMH6001017	2102359562DMH6001197
2102359562DMH6001219	2102359562DMH6001224	2102359562DMH6001227
2102359562DMH6001229	2102359562DMH6001231	2102359562DMH6001234
2102359562DMH6001238	2102359562DMH6001239	2102359562DMH6001242
2102359562DMH6001244	2102359562DMH6001248	2102359562DMH6001313
2102359562DMH6001533	2102359562DMH6001546	2102359562DMH6001549
2102359562DMH6001553	2102359562DMH6001554	2102359562DMH6001555
2102359562DMH6001556	2102359562DMH6001564	2102359562DMH6001586
2102359562DMH6001587	2102359562DMH6001596	2102359562DMH6001597
2102359562DMH6001648	2102359562DMH6001736	2102359562DMH6001763
2102359562DMH6001822	2102359562DMH6001834	2102359562DMH6001851
2102359562DMH6001852	2102359562DMH6001854	2102359562DMH6001858
2102359562DMH6001861	2102359562DMH6001868	2102359562DMH6001879
接口卡 CR2D00L2XF12（18 个）		
SN: 03030WGQ		
接口卡 CR2D00EAGF10（67 个）		
SN: 03031DJK		
接口卡 CR2D00L4XF11（10 个）		
SN: 03031DJP		
10G SFP+光模块 OSX040N03（22 个）		
SN: S4017482		
10G SFP+光模块 OSX001002（50 个）		
SN: S4017483		



1G SFP/eSFP 光/电模块 OMU0D5002 (188 个)				
SN:S4016955				
1G SFP/eSFP 光/电模块 OEGD01N01 (2 个)				
SN:02310RAV				
1G SFP/eSFP 光/电模块 OSG010N05 (228)				
SN: S4016067				
GE-SFP 光模块 eSFP-GE-SX-MM850 (51 个)				
SN:02315204				
利亚德大屏及配套设备				
箱体号:				
AX173310001	AX173310002	AX173310003	AX173310004	AX173310005
AX173310006	AX173310007	AX173310008	AX173310009	AX173310010
AX173310011	AX173310012	AX173310013	AX173310014	AX173310015
AX173310016	AX173310017	AX173310018	AX173310019	AX173310020
AX173310021	AX173310022	AX173310023	AX173310024	AX173310025
AX173310026	AX173310027	AX173310028	AX173310029	AX173310030
AX173310031	AX173310032	AX173310033	AX173310034	AX173310035
AX173310036	AX173310037	AX173310038	AX173310039	AX173310040
AX173310041	AX173310042	AX173310043	AX173310044	AX173310045
AX173310046	AX173310047	AX173310048	AX173310049	AX173310050
AX173310051	AX173310052	AX173310053	AX173310054	AX173310055
AX173310056	AX173310057	AX173310058	AX173310059	AX173310060
AX173310061	AX173310062	AX173310063	AX173310064	AX173310065
AX173310066	AX173310067	AX173310068	AX173310069	AX173310070
AX173310071	AX173310072	AX173310073	AX173310074	AX173310075
AX173310076	AX173310077	AX173310078	AX173310079	AX173310080
AX173310081	AX173310082	AX173310083	AX173310084	AX173310085
AX173310086	AX173310087	AX173310088	AX173310089	AX173310090
AX173310091	AX173310092	AX173310093	AX173310094	AX173310095
AX173310096	AX173310097	AX173310098	AX173310099	AX173310100
AX173310101	AX173310102	AX173310103	AX173310104	AX173310105
AX173310106	AX173310107	AX173310108	AX173310109	AX173310110
AX173310111	AX173310112	AX173310113	AX173310114	AX173310115
AX173310116	AX173310117	AX173310118	AX173310119	AX173310120
AX173310121	AX173310122	AX173310123	AX173310124	AX173310125
AX173310126	AX173310127	AX173310128		
利亚德 LED 大屏配套设备:				
视频播放器、视频拼接器、视频分配器、视频光端机、配电系统等软硬件。				
需对设备提供整机维保服务（乙方需提供授权书），包括但不限于硬件设备损坏更换、维修、软件升级、技术支撑等；服务期内每月至少提供一次现场设备运行状况巡检，包括电源、板卡等，并提供完整的巡检报告；当设备发生故障要求 1 小时响应、2 小时到达现场。对于甲方需要安装、搬迁、调整设备时，需派工程师到场协助完成相关工作，其过程中产生的费用全部由乙方负责。				



以上主要服务内容的具体参数及要求以招投标文件为准。

三、合同金额

1. 合同的总金额为 2365000 元（人民币大写：贰佰叁拾陆万伍仟圆整），税率 6%。该合同金额为乙方提供所有服务期间所从事一切相关工作所产生的全部费用（包含税费），甲方无需再支付其他任何费用；

2. 支付方式：银行转账。

3. 在甲方预算有保障的前提下，可以签订本项目续期合同，一年一签，总期限不超过 3 年。

四、付款方式

本项目合同款项共分 2 次进行支付。

1. 合同完成签订后，甲方向乙方预先支付合同金额 40%，人民币小写 946000 元（人民币大写：玖拾肆万陆仟圆整）。

2. 服务期满，乙方服务内容通过甲方考核后，甲方向乙方支付合同金额 60%，人民币小写 1419000 元（人民币大写：壹佰肆拾壹万玖仟圆整）。

乙方应在甲方支付本合同约定款项之前提供对应付款金额的发票（含税费）。

乙方账户信息：

开户名称：中国联合网络通信有限公司锡林郭勒盟分公司

银行账号：0610034809022107471

开 户 行：中国工商银行股份有限公司锡林浩特支行



五、项目进度计划、人员要求及服务地点

1. 进度计划及要求：合同签订后 21 日内，项目完成全部建设内容具备服务能力并经甲方验收确认后正式进入运维服务期（1 年），运维服务期结束后，乙方提出书面申请 7 个工作日内，甲方对乙方的服务内容组织考核评估，评估结果将作为付款依据。

2. 人员要求：根据甲方的需求，确保投标文件中的项目负责人本人及其核心项目团队驻场开展工作，开工前乙方须与甲方签订《安全保密协议》和《安全生产责任书》，项目组成员须签订保密承诺书及安全生产承诺书；

3. 服务地点：锡林郭勒盟境内甲方指定地点。

六、质量要求

1. 乙方保证提供优质服务，保证服务质量、工程质量符合相关标准，且不能低于合同规定的范围和标准。甲方按照招(竞)标文件、技术要求中所述的质量严格监督乙方执行。

2. 标的物包装应按照国家或者行业主管部门的技术规定执行，国家或者业务主管部门无技术规定的，应当按双方约定采取足以保护标的物安全、完好的包装方式；

七、验收的标准及方法

1. 本项目依据国家、自治区相关法律、法规、标准及合同文件、招标文件、投标文件、深化的设计方案等相关合同文件进行验收；

2. 乙方交付时，须按照相关法律、法规、国家标准以及甲方要求的项目验收材料清单提供完整详细符合要求的验



收材料；

3. 乙方按合同要求完成项目任务后，需要提出书面验收申请，经监理方审核通过后提交甲方书面确认，甲方须在7个工作日内完成响应，及时组织相关人员组成验收小组负责验收工作。

八、售后服务

乙方对本项目的全部服务内容提供1年的服务期。（注：服务期从乙方完成全部建设内容具备服务能力并通过甲方验收之日起开始计算，提供1年运维服务）

乙方提供7*24小时服务，受理故障报修、业务和技术咨询、服务投诉等，并对处理过程进行跟踪、反馈和满意度回访。要求故障申告立即响应，每30分钟反馈故障排查处理情况，故障修复时间不超过4小时（不可抗力障碍除外），并提供故障处理报告。当设备发生故障时要求1小时响应、2小时到达现场；对于甲方需要安装、搬迁、调整设备时，要求派工程师到场协助完成相关工作，其过程中产生的费用全部由乙方负责。服务期内至少提供一次现场巡检，并提供巡检报告。

九、双方责任

（一）甲方责任

1. 甲方按合同约定督导项目建设，协调项目设计单位、监理单位和相关部门，以保障乙方开展工作所需必要条件；

2. 甲方应及时协调处理项目建设过程中的重大问题，并对维保服务进行监督、考评以及指导、支持；



3. 甲方应按约定期限向乙方支付合同款项；
4. 乙方向甲方提供的内部资料，甲方予以保密，甲方不向任何第三方泄露乙方的商业机密和技术机密；
5. 在完成阶段任务后，甲方根据合同及相关规定及时组织相关人员对项目进行验收。

（二）乙方责任

1. 乙方应依据国家法律、法规、技术规程、规范、标准以及工程建设文件要求开展项目建设工作，并接受甲方的监督，配合监理的工作，遵守监理有关项目管理的要求；

2. 乙方应严格按照招标文件、投标文件等要求，组建项目团队，配备具有完成本合同项下工作的全部资质和能力的人员，并保证团队人员的稳定性，未经甲方书面同意不得擅自更换团队骨干人员；

3. 乙方应当按合同规定时间完工，并按本项目招标文件中的要求及甲方工作实际，提供相应技术文档，包括但不限于系统集成和实施方案、运行情况报告等，并积极配合甲方和监理单位对工程项目进行验收；

4. 乙方应严格遵守国家工程建设安全生产的管理规定，并按照安全标准组织实施，保证安全防护措施到位，配备相应的安全管理人员，如若发生任何事故，由乙方承担法律责任和所有经济损失。

5. 尽管有本合同约定，若采购文件、投标文件、国家相关行业中对相关内容有更高要求的，乙方应按照更高的要求执行。



十、违约责任

甲乙双方应遵守有关法律法规和本合同的约定履行合同，否则将承担相应的法律责任。

十一、知识产权

1. 乙方将本项目的所有过程性资料 and 文件档案移交给甲方，并保证文档的一致性和完整性。对于在本项目中乙方使用的第三方和自主版权产品，甲方对其拥有使用权、修改权；

2. 乙方保证，乙方在本合同项下提供给甲方的产品及后续升级版本不侵犯任何第三方的知识产权。如因乙方原因出现第三方指控与本项目有关的知识产权侵权的事件，乙方负责并保证甲方权利不受损失。如因第三方指控或其他原因导致甲方受到损失，乙方应赔偿甲方因此遭受的全部损失，包括但不限于支付给第三方的赔偿款、诉讼费用、仲裁费用、律师费用等。

十二、保密条款

1. 双方对在本合同履行过程中所获悉的对方的商业秘密和技术秘密负有保密义务，不得泄露给第三方。双方应对上述信息采取足够的保密措施，包括杜绝双方人员离职可能带来的泄密；

2. 乙方在履行本合同过程中触及和知晓的有关甲方的设备网络、系统平台、业务程序及方式、管理的方法制度和专有技术等，无论此种信息的形式和目的为何，均为甲方的保密信息。未经甲方书面同意，乙方不得为实现合同以外的



任何目的擅自利用或让他人利用上述信息，不得复制、记录或以其他方式保留上述信息；不得向任何个人、组织和公司透露或公开披露上述信息；

3. 本保密条款自保密资料提供或披露之日起至本合同终止或解除后 5 年内有效。

4. 如乙方违反保密义务，须向甲方支付全部合同金额 5% 的违约金，违约金不足以弥补因此给甲方造成经济损失的，乙方应继续承担赔偿责任。

十三、争议解决方法

因履行本合同发生争议时，合同双方应友好协商。协商仍未解决的，任何一方可向合同签订地人民法院提起诉讼。

十四、合同生效及其他

1. 合同经甲乙双方法定代表人（或授权代表）签字并加盖公章后生效，本合同一式四份，甲乙双方各执两份，具有同等法律效力；

2. 如合同继续履行将损害国家利益和社会公共利益，甲方有权变更、中止、解除合同；如因不可抗力造成合同不能履行的，经双方协商一致，可以书面解除合同。

十五、未尽事宜

本合同如有未尽事宜，经双方协商一致，签订补充协议，补充协议与本合同具有同等效力。

十六、不可抗力

1. 不可抗力指双方在缔结本合同时不能预见、对其发生



和后果不能避免且不能克服的事件。不可抗力事件包括：地震、台风、洪水、火灾、疫情或其它天灾、战争、骚乱、罢工或任何其它类似事件；

2. 若由于不可抗力致使一方未能全部或部分履行本合同，根据不可抗力的影响，双方协商解决方法。因遭受不可抗力事件而中止履行本合同的一方，不构成对本合同的违约，但因该方迟延履行导致的不能免责。



(此页无正文)

甲 方：锡林郭勒盟大数据中心

法 人（法定代表授权人）：  姜承志

地 址：锡林浩特市巴彦查干街道锡盟大数据中心

电 话：0479-8106713

签订日期：2025 年 7 月 10 日

乙 方：中国联合网络通信有限公司锡林郭勒盟分公司

法 人（法定代表授权人）：  张海滨

地 址：锡林浩特市额尔敦路 107 号

电 话：0479-8239268

签订日期：2025 年 7 月 10 日



锡林郭勒盟电子政务外网运维服务项目考核细则表

综合评分满分 100 分，其中人员 10 分，运营服务 46 分，故障处理 10 分，安全管理 14 分，满意度 20 分。

除其他另有约定外，考核评估 90 分~100 分为优秀，支付本期全部运营服务费用；考核评估 80 分~89 分为良好：支付本期全部运营服务费用 90%；考核评估 70 分~79 分，支付本期全部运营服务费用 75%；考核评估 60 分~69 分，支付本期全部运营服务费用 50%；考核评估 59 分以下，不予支付本期运营服务费用。

考核内容	考核子项	要求描述	分值	评分办法
人员服务	组织架构	建立运维服务团队，具有完善的组织架构及层次化管理体系（2 分）。	10	每项不合格按子项扣减相应分值，运维人员脱岗一次扣除 0.1 分。
	人员保障	明确岗位职责（1 分）、每个接入点服务机构（旗县机构）配备服务人员 5 人（5 分）、盟级配备服务团队 8 人（其中包含驻场人员 2 人）（2 分）。		



运营服务	服务响应	1、按需求在规定时间内完成增加、减少调整链路接入点和接入技术。(5分) 2、及时向客户反馈服务请求进展,并将相关服务请求纳入到服务报告中(5分)。 3、建立主动监测机制,及时发现或处理网络安全故障或安全风险(10分)。 4、对电子政务外网核心、汇聚、接入网络进行月度、季度、年度巡检作业计划,并形成巡检报告。(7分) 5、按需求在规定时间内完成政务外网 20G 互联网出口专线链路的动态调整。(3分) 6、按照服务内容要求提供相应的服务资料。	30	日常监督检查发现服务事项未按照要求完成扣减 1 分。未及时发现处理网络故障或安全隐患,一次扣减 1 分。服务资料缺失按未提供服务计算,巡检缺一次扣 0.1 分,其他服务缺一次扣 1 分。
	制度建设	建立健全各项工作制度;人员管理制度、保密制度、作业管理制度、巡检制度、资料档案管理制度、应急预案。(6分)	6	包括但不限于要求所描述的管理制度,每缺少一项制度扣减 1 分。



	硬件服务	1、提供华为、利亚德设备原厂运维服务并出具原厂运维服务启动函。 (3分) 2、提供硬件设备损坏更换、维修、软件升级、技术支撑服务。 (2分) 3、按月对现场设备运行状况进行巡检并提供完整的巡检报告。 (3分) 4、当设备发生故障要求1小时响应、2小时到达现场。 (2分)	10	未提供设备原厂服务函扣3分； 其它未按照要求完成一次扣1分。
故障处理	故障响应	1、提供7*24小时线路运维保障服务，受理故障报修、业务和技术咨询、服务投诉等； (5分) 2、接到甲方故障申告立即响应，每30分钟反馈故障排查处理情况，故障修复时间不超过4小时（不可抗力障碍除外），并提供故障处理报告。 (5分)	10	未按照要求完成一次扣1分。
安全管理	应急演练	1、明确应急预案应对的场景，制定应急演练、节日重保相应方案。 (4分) 2、开展应急演练，在演练过程中发现的问题及时跟进处理，并对应急演练	8	每季一次演练，未制定应急演练方案扣1分，未及时整改出现的问题扣1分。



		练预案进行完善。（4分）		
	“重保”工作	1、“重保”期间严格执行值班工作纪律，强化值班人员责任意识，工作范围，做好值班情况记录；（2分） 2、“重保”期间严格落实每日汇报机制，出现问题及时上报并采取处理措施。（2分） 3、“重保”期间进行安全巡检并提供巡检报告。（2分）	6	发现值班人员工作纪律、责任意识不强等扣减1分，值班记录不全扣减1分；未汇报或汇报不及时扣1分，发现问题未及时上报或未采取处理措施扣减1分
服务满意度	制度落实情况	1、包括但不限于组织架构落实情况、工作制度落实情况。（5分） 2、是否严格按照工作流程及操作规范作业等。（5分）	10	此项为日常监督检查发现的问题，每发现一个问题扣减1分。
	考核组测评	考核组拟定5人，采用不计名投票方式，根据被考核对象的综合服务能力进行现场打分。（10分）	10	满意2分、合格1分、不合格0分
加分项	服务创新	主动提出网络优化意见、采用新技术等。（5分）	5	（此项为加分项）在工作中主动发现问题，创新工作方法，优化

				服务，酌情加分。
--	--	--	--	----------

