

# 赤峰市政务云服务质量考核办法

## 第一节 总则

**第一条【目的】**为提高赤峰市政务云各信息系统的安全稳定运行，稳步提升政务云的服务能力和质量，加强政务云服务商管理考核评估，规范政务云服务商的服务行为，确保政务云服务商的服务满足赤峰市政务云的要求，特制订本办法。

**第二条【适用范围】**本办法适用于赤峰政务云服务的服务考核评估。政务云服务商包括：传输链路及机房运行维护服务商、政务云平台运行维护服务商。

**第三条【定义】**本办法所称的信息系统是指赤峰市政务云的所有信息系统。政务云服务商，是指为赤峰市政务云提供运行维护服务商。

**第四条【依据】**依据政务云服务商服务合同及相关 IT 服务管理办法，参考信息技术服务管理标准《ISO/IEC 20000-1:2011 信息技术-服务管理-第一部分：服务管理体系要求》、信息安全管理标准《ISO/IEC 27001:2013 信息技术 安全技术 信息安全管理 体系 要求》及 ITSS 服务标准《GB/T28827.1-2012 信息技术服务 运行维护第 1 部分：通用要求》的相关要求。

**第五条【原则】**考核评估工作遵守公平、公正、客观、保密原则。

## 第二节 考核组织

**第六条**项目考核组织：

1)项目考核组织方，是指赤峰市政务服务与数据管理局；

项目被考核方，是指赤峰政务云服务商（提供政务云平台、政务云机房，包括但不限于机房、机柜、电源、专线及计算、存储、安全、服务团队等资源，并对政务云资源提供运维管理、安全保障等服务专业运维团队）。

**第七条**项目考核组织职责：

1)赤峰市政务服务与数据管理局：负责组织协调对政务云服务商开展考核工作；

2)政务云服务商：即被考核方，积极配合考核方开展考核工作，并对考核结果签字确认。

### 第三节 考核方法

**第八条** 组织聘请专家组成考核组或聘请第三方专业机构进行考核。

**第九条** 在项目考核活动中，将会使用包括但不限于以下方法：

1) **调查问卷**：调查问卷根据信息安全管理标准（ISO27001）、IT 服务标准（ISO20000）或客户自己的规范标准而设计，包括但不限于纸质文档形式。问卷的常规内容包括：服务响应时间、技术能力、服务态度、服务质量等，详见附件一：《服务满意度调查表》。

2) **现场审核**：项目考核组织人员到现场审核，审查服务人员数量、出勤情况等信息，并抽取政务云服务商在服务过程汇总输出的过程文档、记录文件等进行检查，并召开考核质量验收会。

3) **评估打分**：由专家组成员分别依据《服务质量评估评分表》评价指标及服务质量逐项评估打分。

### 第四节 考核流程

**第十条** 从政务云服务商考核流程的全生命周期出发，将考核过程分解为：发起考核、评估打分、撰写报告、审核报告、发布结果、签字确认形成政务云服务商考核的概要流程。

**第十一条** 由赤峰市政务服务与数据管理局按照服务合同约定考核验收频次确认考核开始并组织专家或第三方专业机构开展考核工作。

**第十二条** 由专家考核组或第三方考核服务商根据《服务质量评估评分表》评价指标及服务质量评分标准对被考核方评估打分。

**第十三条** 考核完成由专家考核组或第三方专业机构提供《服务质量考核结论报告》，提交市政务服务与数据管理局审核后公布结果，第三方运维服务商进行确认，并对结果备存。

### 第五节 考核内容

**第十四条** 考核的内容包括政务云服务商的服务资源提供、服务质量、服务满意度三个方面。

**第十五条** 考核的结果分为优秀、良好、一般、合格、不合格五个等次。对期

间因人为因素造成传输链路可靠性和可用性降低、系统大面积瘫痪、核心部件（软硬件）严重损毁、重大信息安全事故、业务连续性中断，或造成巨大经济损失、社会影响等重大责任事故，一概评定为不合格。

**第十六条** 计分方法：《服务质量评估评分表》综合评分满分 100 分（服务资源提供 30 分，服务质量 50 分，服务满意度 20 分），按相应的权重进行分配。

如下表：

**表 1：政务云平台**

类别	分项	要 求	分数	评分规则（各项分值扣完为止）	得分
服务资源提供（30分）	服务团队	组成 5 人驻场运维服务团队。	3	满足 5 人为优秀得 3 分 缺少 1 人扣除 1 分，缺少 2 人及以上本项不得分。	
		提供对政务云平台 7*24 小时运维运营服务。	2	完成值班任务并提供值班表为优秀得 2 分。 1 次以内人员不在岗扣除 1 分，2 次以上发现人员不在岗本项不得分。	
	等保测评服务	完成云平台信息安全等保三级备案工作。	1	完成等保备案工作得 1 分，未完成等保备案工作本项不得分。	
		完成云平台信息安全等保测评工作。	1	每年开展等保三级测评工作并达到三级标准得 1 分，未完成测评或未达到标准本项不得分。	
	密码应用测评服务	云平台密码应用整改	1	开展密码应用整改工作得 1 分，未开展扣 1 分	
		完成云平台密码应用测评工作	1	开展密码应用测评工作并达到标准得 1 分，未开展测评工作或未达到标准本项不得分	
	云服务安全评估服务	完成云服务安全评估工作。	2	开展云服务安全评估工作得 2 分，未开展本项不得分。	
	系统迁移服务	协助各单位制定合理的上云方案，配合各单位进行业务上云实施，提供相关技术支持。	4	提供合理上云方案并积极配合各单位迁移工作为优秀得 4 分，三次以内未提供上云方案或技术支持每次扣 1 分，三次以上扣 4 分。	
	政务云资源服务	按照业务系统需求提供云资源服务，统计监测云资源使用情况。	4	按时按需提供云资源及相关统计监测工作为优秀得 4 分，申请单完成审批后 3-10 天内提供云资源为良好，每次扣 1 分，10 天以上交付云资源为一般，每次扣 2 分，特殊情况除外。	
	数据安全服务	保障业务系统数据安全，部署数据库审计设备，提供数据备份。	3	未发生数据安全事故为优秀得 3 分，发生事故后及时处理未造成损失的为良好，每次扣 1 分，发生事故后未及时处理但未造成损失为一般扣 3 分。	
	网络安全服务	提供云平台及业务系统网络安全服务。	4	具备完善的网络安全体系保障云平台及业务系统安全稳定运行为优秀得 4 分，出现网络安全事件及时处理未造成影响为良好得 3 分，出现网络安全问题未及时处理扣 4 分。	

	运营运维服务	日常运营运维服务，云服务团队的管理和工作调度、定期汇报服务工作、业务梳理、方案咨询沟通、客户需求满意度交流	4	完成日常运维运营工作、定期汇报等工作为优秀得 4 分，未定期汇报工作、日常工作出现问题每次扣 1 分，三次以上本项不得分。	
服 务 质 量 (50)	人员能力提升	运维团队成员具备相应能力，定期进行专业技术培训和安全教育。	2	运维团队成员具有相应的技能证书且进行专业技术培训和安全教育为优秀得 2 分，运维团队成员均无资质或未定期进行专业技术培训和安全教育扣 2 分。	
	服务目录	服务目录定义的完整性和规范性。	2	服务目录定义完整且规范为优秀得 2 分，服务目录定义不符合国家标准的扣 2 分。	
	业务上云实施方案制定	协助各单位制定合理的业务上云实施方案	3	及时协助各单位制定合理的业务上云实施方案为优秀得 3 分，未制定合理的业务上云实施方案每次扣 1 分，未制定上云实施方案扣 3 分。	
	上云实施方案时效性	能够及时给予各单位出具适合的上云实施方案	3	及时出具符合需求的上云实施方案为优秀得 3 分，2 次以内未及时出具上云实施方案每次扣 0.5 分，2 次以上扣 1 分，5 次以上本项不得分。	
	资源交付时效性	及时对各单位提出的资源申请进行交付	3	自申请单审批完成后 3 天以内交付资源为优秀得 3 分，3-10 天内交付资源的每次扣 1 分，超过 10 天交付资源的每次扣 3 分，特殊情况除外。	
	技术支持	积极配合各单位进行业务上云实施，提供相关技术支持	2	及时配合各单位进行上云实施得 2 分，拒不配合的扣 2 分。	
	日常维护	对基础设施（主机、网络、存储/备份、监控预警、容灾备份等系统）提供运行维护服务，保障业务系统的安全、稳定、可靠运行。	3	已上云业务系统安全、稳定、可靠运行为优秀得 3 分，基础设施导致 1 个用户业务系统中断每次扣 1 分，2 个用户每次扣 2 分，3 个用户及以上本次不得分。	
	定期巡检	按每天两次进行定期巡检服务，巡检内容应包含故障统计、设备健康度、云资源使用情况。	2	每天两次巡检并出具巡检报告得 2 分，每缺少一份巡检报告扣 0.2 分。	
	数据备份	按照业务系统需求，完成数据备份。	2	及时完成业务数据备份的为优秀得 2 分，未及时进行业务数据备份导致发生数据丢失的扣 2 分。	
	定期配置备份	定期完成网络、安全设备等配置备份工作。	2	定期完成网络、安全设备等配置备份得 2 分，备份不完全但未缺少关键设备的备份每次扣 0.5 分，未定期进行设备备份的扣 2 分。	
	安全自查工作	定期对云平台开展安全自查工作，包括端口的开放、安全策略的有效性、资源使用率等情况。	2	定期开展安全自查工作完成整改得 2 分，开展安全自查工作但未及时整改每次扣 1 分，未进行安全自查工作扣 2 分。	
	服务报告	按周、月定期完成服务报告，报告应包含本周、本月主要工作内容、上云单位情况、云资源使用情况等。	2	按周、月定期完成服务报告且内容完整得 2 分，每缺少一份服务报告扣 0.2 分，缺少 5 份及以上本项不得分。	

	制度健全	制定相关管理制度，机构健全，责任明确。	2	制定完善的管理制度及机构为优秀得 2 分，制定的管理制度不完善扣 0.5 分，无管理制度的本项不得分。	
		制定相关应急预案，建立应急保障制度，机构健全，责任明确。	2	制定完善的应急预案及应急保障制度为优秀得 2 分，制定得应急预案或应急保障制度不完善扣 0.5 分，无应急预案扣 2 分。	
	系统安全保障	对各单位业务系统进行安全保障。	4	业务系统安全稳定运行为优秀得 4 分，每出现 1 次安全事故扣 0.5 分，出现 3 次以上安全事故本项不得分。	
	重大事件保障	在重大节日和国家重要会议期间，保障各单位业务系统的安全稳定运行。	4	重大节日和国家重要会议期间，保障各单位业务系统安全稳定运行为优秀得 4 分，出现问题及时处理每次扣 0.5 分，出现问题未及时处理导致严重后果的本项不得分。	
	应急事件处理	针对突发事件进行应急处理。	4	出现突发事件及时启动应急预案为优秀得 4 分，及时启动应急预案不及时但未导致严重后果每次扣 1 分，未响应突发事件本项不得分。	
	告警处理	对告警进行收集整理，并按照告警级别进行处理	3	在规定时间内完成告警处理，未影响业务系统得 3 分，出现告警未及时处理每次扣 0.5 分，5 次及以上本项不得分。	
	用户报障处理	根据故障等级按要求对发生的故障进行处理，并告知各单位处理结果。	3	在规定时间内完成故障处理并告知相关负责人为优秀得 3 分，未及时处理用户保障超出规定时间的每次扣 0.5 分，5 次以上本项不得分。	
服务满意度 (20)	合作配合	工作认真、严谨、不弄虚作假，积极配合沟通、服从安排，相关工作标准上下宣贯畅通。	5	工作认真、严谨、不弄虚作假，积极配合沟通、服从安排为优秀得 5 分，无正当理由不服从工作安排为一般扣 5 分。	
	临时工作	按时、按质完成主管单位交办的工作。	5	按时按质完成领导交办工作为优秀得 5 分，未积极配合完成工作每次扣 1 分，3 次以上本项不得分。	
	用户投诉	用户无意见和投诉	5	无用户投诉为优秀得 5 分，每发生一次客户有理由投诉的扣 1 分。3 次以上用户有理由投诉本项不得分。	
	联络畅通	7*24 小时运维人员必须保持电话、微信通畅，及时响应	5	7*24 小时联络畅通并及时响应为优秀得 5 分，联络不畅通每次扣 1 分，3 次以上本项不得分。	

表 2：政务云机房

类别	分项	要求	分数	评分标准	得分
服务资源	机房资源保障	机房内工艺桥架、电源、空调、装修、给排水、电气、弱电等七	4	全部符合要求为优秀得 4 分，1-2 项不符合要求为良好扣 0.5 分，3-5 项未符合要求为一般扣 1	

提供 (30 分)		个部分满足 B 级及以上机房要求		分，5 项以上未符合要求扣 4 分。	
		机房满足放置不低于 140 个机柜的机位空间；机柜含 PDU（20 位，10 位 10A 国标口，10 位 16A 欧标口）	3	全部符合要求为优秀得 3 分、未符合要求一项为良好扣 1 分，未符合要求两项分为一般扣 2 分。	
	电力保障	两路市电电源独立供电	2	两路市电未发生断电情况为优秀得 2 分，断电三次以内为良好扣 0.5 分。断电三次以上为一般扣 1 分。	
		配备 UPS 不间断电源系统，并负责维护该设备，保证其运转正常	1	全部符合要求为优秀得 1 分，UPS 系统故障导致业务障碍为良好扣 0.5 分。	
	互联网线路资源配备	应配备互联网专线 2 条	2	两条专线具备为优秀得 2 分，单条专线未符合要求为良好扣 0.5 分，两条专线未符合要求为一般扣 1 分	
		应保证每条专线带宽不低于 1GB（满足容灾要求），每条宽带配备不低于 64 个公网 IP	4	符合要求为优秀得 4 分，单条专线带宽少于 1G 或 IP 少于 64 个地址为良好扣 0.5 分，两条条专线带宽少于 1G 或 IP 少于 64 个地址为一般扣 1 分。	
	专线资源配备	电子政务外网光纤链路，云平台到赤峰市政府电子政务中心机房两路光纤互连链路。	6	符合要求为优秀得 6 分，单条链路未符合要求为良好扣 0.5 分，两条链路未符合要求为一般扣 1 分	
	人员配备	配备 4 人专业维护团队	4	符合 4 人要求并具有通信、互联网、传输为优秀得 4 分。缺少一人或一人为良好扣 0.5 分，缺少两人以上或两人以上为一般，扣 1 分。	
		维护团队实行 7*24 小时运行维护和响应故障工作，负责故障响应以及故障处理相关工作	4	未发生响应故障、处理故障不及时现象为优秀得 4 分，发生过一次响应故障、处理故障不及时现象为良好扣 0.5 分，发生过两次以上响应故障处理、故障不及时现象为一般扣 1 分。	
服务质量 (50 分)	内部质量检查	建立自查和考核制度，定期开展机房环境各类质量自查工作	2	符合要求为优秀得 2 分，自查和考核制度缺失一项为良好扣 0.5 分，自查和考核制度缺失两项及未定期开展自查工作为一般扣 1 分	
		建立完善的规章制度和工作流程，制度流程上墙	2	符合全部要求为优秀得 2 分，缺失制度上墙为良好扣 0.5 分，未建立制度流程、制度未按规定上墙的为一般扣 1 分。	
	等保测评检查	对机房进行等保备案	3	符合要求为优秀得 3 分，服务期内等保备案相关材料证明缺失为良好扣 0.5 分，未对机房进行等保备案为一般扣 2 分。	
		定期开展三级等保测评	2	符合要求为优秀得 2 分，服务期内超期开展三级等保测评为良好扣 0.5 分，服务期内未开展三级等保测评为一般扣 2 分。	
	密码应用测评	云平台密码应用整改	1	开展密码应用整改工作得 1 分，未开展扣 1 分	

服务	完成云平台密码应用测评工作	1	开展密码应用测评工作并达到标准得 1 分，未开展测评工作或未达到标准本项不得分	
云服务安全评估服务	完成云服务安全评估工作	2	开展云服务安全评估工作得 2 分，未开展本项不得分。	
人员队伍	配备维护工程师 4 人，实行 7*24 小时运行维护和响应故障工作，负责政务云机房网络运维，故障受理、处理、跟踪、结果汇报工作	2	符合要求为优秀得 2 分，人员配备不齐或故障响应不及时为良好扣 0.5 分，导致重大事故发生一次为一般扣 1 分。	
人员资质	维护队伍人员均有相关专业资质	2	符合要求为优秀得 2 分，1-2 人缺少资质为良好扣除 0.5 分，三人及以上缺少资质为一般扣 2 分。	
网络线路可用率	考核每月政务外网、政务专网故障时长	8	未发生政务外网、政务专网故障为优秀得 8 分，政务外网、政务专网月累计中断时长超过 6 小时或一次性中断时长大于 4 小时且小于 6 小时为良好扣 1 分，一次性中断时间超过 6 小时为一般扣 2 分。	
仪表、工具	光功率计、红光源、OTDR、万用表等仪表工具配置齐全	2	符合要求为优秀得 2 分，缺失一项为良好扣 0.5 分，缺失两项以上为一般扣 1 分。	
巡检及时性	根据巡检计划按期完成巡检工作	2	符合要求为优秀得 4 分，未定期巡检为良好扣 0.5 分，未提供巡检计划依据为一般扣 1 分。	
	按照机房管理规定进行定期巡检工作	2		
隐患上报及处理	对云中心机房环境、政务网络存在的隐患必须及时上报	1	符合要求为优秀得 3 分；未及时发现、上报隐患点或隐患未及时处理，造成一般故障或事故为良好扣 0.5 分，造成严重故障或事故为一般扣 1 分。	
	对云中心机房环境、政务网络存在的隐患必须及时处理	2		
隐患问题管理	按要求做好隐患问题的管理，对考核、检查中存在的问题进行及时整改改进	2	符合要求为优秀得 2 分，对隐患问题或考核检查中发现问题未闭环或改进的为良好扣 0.5 分，发生光缆责任故障的为一般扣 1 分	
告警处理	对云中心机房相关设备设施进行监控，提供机房动环监控展示。	2	符合要求为优秀得 2 分，未按要求对云中心各类设备告警进行收集整理及处理的为良好扣 0.5 分	
资料保存	资料要分门别类保存，标记清晰	2	符合要求为优秀得 2 分，资料不及时更新、不完整，存在明显错误的为一般扣 0.5 分；资料凌乱、保存不完好的为一般扣 1 分	
	资料进行保密，不泄露	2	符合要求为优秀得 2 分，违反协议规定，资料泄漏的为良好扣 0.2 分，造成严重后果的为一般扣 0.5 分	
制度健全	制定机房出入管理、作业管理以及安全管理等一系列机房管理制度。	4	符合要求为优秀得 4 分，制度不合理的为良好扣 0.5 分，未建立应急保障制度的为一般扣 1 分，	

	应急演练	建立政务云机房应急预案	1	符合标准为优秀得 2 分，对不符合要求的为良好一次扣 0.5 分，未制定应急预案为一般扣 1 分	
		应急预案符合应急演练相关方案要求、并制定应急预案，机构健全，责任明确	1		
	机房安全	应保证防火、防水、防雷、供电等方面相关设施配备齐全	1	符合机房安全标准为优秀得 2 分，缺失一项设施配备为良好扣 0.5 分，缺失一项以上设施配备及未及时处理紧急情况的为一般扣 1 分。	
		发生紧急情况立刻处理	1		
服务满意度(20分)	用户投诉	用户无意见、投诉	2	符合甲方服务要求未产生甲方投诉的为优秀得 2 分，甲方有理由投诉 1-2 件的为良好扣 0.5 分，甲方有理由投诉 2 件以上的为一般扣 1 分。	
	临时布置工作	按时完成任务	4	符合甲方要求按时完成各项任务的为优秀得 4 分，按甲方要求未完成 1-2 项任务的为良好扣 0.5 分。按甲方要求未完成 2 项以上任务的为一般扣 1 分。	
		按质完成任务	4	符合甲方要求保质完成各项任务的为优秀得 4 分，按甲方要求标准未达标 1-2 项的为良好扣 0.5 分，按甲方要求标准未达标 2 项以上的为一般扣 1 分。	
	联络畅通	24 小时维护人员电话必须联络畅通	4	符合甲方服务要求为优秀得 4 分，联络不畅 1-2 次未引起严重后果的为良好扣 0.5 分，联络不畅 2 次以上且引起严重后果的为一般扣 1 分。	
	合作配合	工作应服务热情、态度良好，办事认真、严谨、不弄虚作假	3	符合甲方服务标准为优秀得 6 分，甲方、上云委办局、合作单位有理由申告 1-2 次的为良好扣 0.5 分，甲方、上云委办局、合作单位有理由申告 2 次以上次的为一般扣 1 分	
		积极配合沟通、服从安排，相关工作标准上下宣贯畅通	3		

## 第六节 考核结果

**第十七条**根据综合评分结果确定考核等次，综合评分为 100 分~90 分评定为优秀，89 分~80 分评定为良好，79 分~70 分评定为一般，69 分~60 分为合格，低于 60 分为不合格。

注：根据服务考核，得分为百分制。

- (一) 优秀，不扣服务费
- (二) 良好，服务费扣除 10%；
- (三) 一般，服务费扣除 20%；
- (四) 合格，服务费扣除 30%；
- (五) 不合格，视具体情况服务费扣除 50%-100%

**第十八条**考核执行完成，输出《服务质量考核结论报告》，提交市政务服务与数据管理局相关科室及政务云服务商进行确认，并对结果备存，报告模板详见附件二：《服



务质量考核结论报告》。

附件一：《服务满意度调查问卷》

服务满意度调查表

<p>尊敬的客户：您好！</p> <p>首先感谢您对本次考核评估工作的支持与信赖，客户满意是我们持续追求的质量目标，为了客观、公正、真实、全面地了解您对本中心政务云服务商的服务评价，以便在今后工作中不断改善和提高服务质量，现进行客户满意度调查，期待您的宝贵意见。</p>	
<p>1、考核对象基本信息（第三方服务提供商）：</p>	
<p>服务提供商名称：_____项目名称：_____</p>	
<p>2、调查问卷信息（对第三方提供商运维人员服务情况满意度真实、客观评价）：</p>	
<p>1. 您对运维服务人员的服务意识是否满意？（    ）</p> <p>A 非常满意           B 满意           C 一般           D 有待改进，例如_____</p> <p>2. 您对运维服务人员的安全和风险意识是否满意？（    ）</p> <p>A 非常满意           B 满意           C 一般           D 有待改进，例如_____</p> <p>3. 您对运维服务的规范性是否满意？（    ）</p> <p>A 非常满意           B 满意           C 一般           D 有待改进，例如_____</p> <p>4. 您对运维服务人员在工作中发现问题的反馈效率是否满意？（    ）</p> <p>A 非常满意           B 满意           C 一般           D 有待改进，例如_____</p> <p>5. 您对运维服务人员在工作中配合处理发现问题的积极程度是否满意？（    ）</p> <p>A 非常满意           B 满意           C 一般           D 有待改进，例如_____</p> <p>6. 您对运维服务人员的专业技术水平是否满意？（    ）</p> <p>A 非常满意           B 满意           C 一般           D 有待改进，例如_____</p> <p>7. 您对运维服务人员日常工作记录内容的填写情况是否满意？（    ）</p> <p>A 非常满意           B 满意           C 一般           D 有待改进，例如_____</p> <p>8. 您对运维服务人员的沟通表达能力是否满意？（    ）</p> <p>A 非常满意           B 满意           C 一般           D 有待改进，例如_____</p> <p>9. 您对运维服务人员问题处理速度是否满意？（    ）</p> <p>A 非常满意           B 满意           C 一般           D 有待改进，例如_____</p> <p>10. 您对运维服务总体情况是否满意？（    ）</p> <p>A 非常满意           B 满意           C 一般           D 有待改进，例如_____</p>	
<p>3、请您对政务云服务商提供的运维服务提出宝贵意见和建议：</p>	
<p> </p>	
<p>4、调查对象基本信息（服务提供商监管部门）：</p>	
<p>您所在的部门：_____您的姓名：_____</p> <p>联 系 电 话：_____邮       箱：_____</p>	

我们在此向您郑重承诺：您的评价、建议及相关个人资料会绝对保密，感谢您的参与！

## 附件二：《 年度服务质量考核结论报告》

服务质量考核结论报告			
一、被考核对象基本信息			
项目名称：	赤峰市政务云服务项目		
服务单位：			
服务范围：	赤峰市政务云中心机房资源和政务云服务		
考核时间：	年 月 日		
二、考核信息			
1、 考核依据			
<p>信息技术服务管理标准《ISO/IEC 20000-1:2011 信息技术-服务管理-第一部分：服务管理体系要求》</p> <p>信息安全管理标准《ISO/IEC 27001:2013 信息技术 安全技术 信息安全管理体系 要求》</p> <p>ITSS 服务标准《GB/T28827.1-2012 信息技术服务 运行维护第 1 部分：通用要求》</p> <p>赤峰市政务服务与数据管理局《赤峰市政务云服务质量考核办法》（[2021]268号）</p>			
2、 考核组织			
考核组长：			
考核成员：			
3、 考核得分			
考核指标	得分		备注
	政务云平台	政务云机房	
服务资源提供			
服务质量			
服务满意度			
总分			
4、 考核组考核结论			

三、签字确认栏	
考核组签字：	日 期：
考核方签字：	日 期：
被考核方（一）：	日 期：
被考核方（二）：（如无被考核方（二），此栏空）	日 期：