**鄂尔多斯达拉特经济开发区应急管理办公室**

**智慧平台运营运维服务考核方案**

为更好的履行“鄂尔多斯达拉特经济开发区达拉特产业园重大安全风险防控及智慧园区平台国产化升级改造项目”中相关要求，在合同（包1合同书）服务期内，采购方有权对供货方所派出的工作人员进行日常监督、管理，并且采购方定期对供应商的服务效果进行评价打分。

**一、考核小组**

成立运营运维考核小组，应急管理办公室主任担任考核组组长，分管智慧平台工作的副主任担任副组长，各相关科室负责人为考核小组成员，考核小组负责对运营运维单位进行日常考核。

**二、考核方式**

考核小组对运维单位每季度不定期线下就运维工作开展情况进行检查、考核，并对考核结果进行记录。

每季度考核小组根据评分明细表对运维单位的各项服务内容进行评价打分，汇总并得出最终得分。

**三、考核频次**

每季度1次，全年累计4次考核。

**四、考核标准**

根据得分情况将考核结果划分为三个级别:优秀＞90分、90分≥良好≥85分、不合格＜85。

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 季度考核分数 | 考核级别 | 季度费用支付比例 |
| 90（含）以上 | 优秀 | 100% |
| 85（含）至90分（含） | 合格 |
| 85分（不含）以下 | 不合格 | 每少一分，扣本年度运维费用的1%。 |

供应商运维服务季度考核不合格，采购方有权扣除相应比例的服务费用,并提出改善意见,或要求供应商更换相关运维人员,若连续2个季度考核结果均为不合格，则采购方有权将服务费用扣除比例由1%增加至2%。（因运营工作出现失误造成不良影响的，由采购方进行评估扣款）

**附件：智慧监管平台运营维护考核表**

智慧监管平台运营维护考核表

考核单位名称： 考核时间：

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **项目** | **内容** | **考核细则** | **得分** |
| 指挥中心 | 人员管理 | 未落实人员的培训、绩效考核、以及人员出现缺勤睡岗等其他行为。每次扣1分。 |  |
| 操作技能 | 因为安全、环保等各个模块运营不全面、不彻底或运营人员业务不熟练而导致采购方各个模块相关工作被动的。每次扣1分。 |  |
| 台账制度 | 未建立完善的平台运行管理制度，包括平台运行工作制度、日常值守制度、交接班制度等，运营团队未严格落实执行。每次扣1分。 |  |
| 系统维护 | 供货方业务范围内的系统软件、硬件等设备、设施出现故障时间超过1h，供货方处理不及时。每次扣2分。 |  |
| 信息录入 | 智慧平台各模块信息(包括:生产、环保、安全应急、能耗、物流等所有模块)更新不及时、维护不全面，信息录入率<90%，每次扣2分；智慧平台信息出现错误、准确率<90%，或导致应急处置不当、监管决策失误的。每次扣2分。 |  |
| 人员接待 | 智慧平台运维运营时，接待参观考察组、上级部门人员,准备不足。每次扣1分。 |  |
| 工作汇报 | 日报、周报、月报、巡检报告等工作总结未按时上报，每次扣1分，连续两次不落实扣3分；或提供工作总结报告存在敷衍了事现象。每次扣1分。 |  |
| 交通监控 | 危化品车辆进入园区后，未按照规定路线进行行驶，或出现违规停车、排放危险化学品等行为，未及时发现进行提醒的现象。每次扣1分。 |  |
| 人员配置 | 未按照合同、运营方案进行人员配置超出1个月。每少一人扣2分。 |  |
| 其他工作 | 上级部门安排的工作相关工作，未落实。每次扣1分。 |  |
| 异常、突发  事件处理 | 应急响应 | 安全、环保等突发应急事件汇报不及时（超过事故发生5分钟）或信息有误，造成事态扩大。每次扣8分。 |  |
| 报警处理 | 安全、环保等各模块数据报警未按要求反馈发送、上报，进行闭环处置。每次扣2分。 |  |
| 信息调取 | 应急处置时处置程序不当，信息调取不全、不到位。每次扣2分。 |  |
| 数据异常 | 智慧平台各模块(包括:生产、环保、安全、能耗、物流等所有模块)数据掉线未发现、未记录、未跟踪、未督促相关人员整改。每次扣2分。 |  |
| 值班值守 | 指挥中心应急值守人员离岗，电话不畅通。每次扣1分。 |  |
| 漏洞维护 | 平台网络安全进行检查，扫描修复安全漏洞。被上级部门检查发现系统漏洞，每次扣3分。 |  |
| 系统检查 | 第三方系统异常未及时发现反馈。每次扣1分。 |  |
| 监控相关 | 盲区范围以外监控不到位、导致园区出现监控死角，对园区造成不良影响或造成刑事案件、安全生产事故的发生。每起扣5分。 |  |
| 基础设施运维 | 巡检点检 | 未严格按照巡检方案巡检，发现一项不符合要求扣1分，发现硬件问题未督促运维方整改。每次扣1分。硬件出现问题未及时反馈维保单位，24小时内不能修复的未及时上报相关领导，延误上报。每次扣1分。 |  |
| 资产核查 | 由于管理不善导致软件、硬件等资产发生遗失；由于保密工作落实不到位造成信息泄露，每次扣1分。 |  |
| 平台运营管理 | 企业咨询相关问题未及时予以处理，或收到相关人员电话、媒体等手段举报。每次扣1分。 |  |
| 资料管理 | 资料记录管理 | 涉及到智慧平台各模块(包括:生产、环保、安全、能耗、物流等所有模块)运营运维工作未进行台账记录，或记录不全。每项扣1分。 |  |
| 加分项目 | 发现安全、环保事故的隐患，及时反馈并协助阻止事故发生，每次加3分。 | |  |
| 配合赢得市级、省级、国家级荣誉，每次加2分、5分、10分。 | |  |
| 为业务科室提供成熟的管理建议并得到采纳的，每次加3分。 | |  |
| 对智能化管控平台提出优化建议和解决方案，提高工作效率。通过技术手段节省了园区管理方面的时间和人力，提高工作效率，每次加3分。 | |  |

考核组长签字：