视联网支撑保障服务考核管理办法

第一条 为加强雪亮工程、电子警察等视频业务运维服务管理工作，规范运维单位服务活动，提高视频业务运维外包服务质量，结合《视联网支撑保障服务规范》制定本考核办法。

第二条 本办法适用于视频治理业务运维服务存在承建或运维合同关系的服务单位。

第三条 局综合推进室负责监督故障单派发以及第三方单位视联网支撑保障服务质量评价考核管理工作。

第四条 视联网支撑保障服务评价考核围绕评分表开展，服务评价满分100分，具体评分细则见附件。

第五条 视联网支撑保障服务以月度为周期进行评价，考核工作程序如下：

(一)运维服务商对被评价项目按照评分标要求进行自评价并提供相关佐证材料或说明；

(二)局综合推进室对视联网支撑保障服务维护负责人按照评分表细则中的评价标准和计分办法，对各指标项进行评分并签字确认，然后由股室主任核查确认签字，对存疑的数据由综合推进室和运维服务商进行沟通确认。

(三)考核最终结果经过审计后由局会议通过认定。

(四)公布考核结果后，如运维服务商或相关签字人员对考核结果存在异议，应于公布之日起 3 个工作日内向综合推进室提交书面申诉材料并办理签署确认手续；逾期未签且未提交书面申诉材料的，视为同意该考核分数。

（五）自每月考核结果确定之日起，对当月运维费用即行扣款，扣款标准及系数按本办法执行。

第六条 对视频业务运维服务水平进行分级评价。服务评价等级共分A、B、C、D四级。

(一)A级。项目服务评价得分在95分(含)至100分(含)之间；

(二)B级。项目服务评价得分在90分(含)至95分(不含)之间；

(三)C级。项目服务评价得分在80分(含)至90分(不含)之间；

(四)D级。项目服务评价得分在80分(不含)以下；

考核系数由综合推进室根据视联网支撑保障服务商的服务质量，依据本办法进行综合确定，考核评价内容详见《视联网支撑保障服务考核表》。具体考核系数按照下表进行计算。

|  |  |
| --- | --- |
| 考评得分 | 考核系数 |
| A级 | 1.0 |
| B级 | 1−(95−考核得分)×0.01 |
| C级 | 0.95−(90−考核得分)×0.02 |
| D级 | 0 |

第七条 服务评价为C级的服务单位，由综合推进室进行约谈，并提出改进要求。服务等级为D级或连续2次C级的，视为不合格，依据服务合同进行扣款，并取消下一年度视联网支撑保障服务参与资格。

第八条 重点考核指标要求

1、月度整体平均在线率在95%以上；

2、每季度累计考核情况，作为付款依据；

3、依据《视联网支撑保障服务考核表》予以扣分。

第九条 运维付款周期

1、每月根据第六条考核结果，先行对当月运维费用执行相应扣款；

2、每满 3 个月进行一次服务费结算，结算时根据3个月的考核情况进行付款，业主单位与运维服务商双方签署项目付款确认单并签字盖章作为出款依据；

第十条 其他要求

(一)对于人为破坏雪亮、治安、电警等视联网设施设备，运维单位应及时代理业主单位进行报警，并全程配合警方处理解决；对于交通事故导致雪亮、治安、电警等视联网设施设备损坏，运维单位应及时代理业主单位对接肇事车主和保险公司，全程配合处理故障，直至视频业务恢复。

(二)平台驻场运维人员应按照业主单位作息时间按时上下班，如因特殊原因需要临时离岗，需要及时报告业主单位综合推进室相关负责人，并安排好工作交接。驻场运维人员需要保持相对稳定性，如因人员流动需要调换，应提前30天通知业主单位，交接人员需要通过业主单位试用期考核，并及时安排交接人员进行为期一个月的交接工作。

（三）本年度发生重大运维安全事件，受旗级及旗级以上通报批评的，运营绩效评估一律定为不合格，扣除当期服务合同应支付费用，并取消下一年度视联网支撑保障服务参与资格。

第十一条 本考核办法为修订稿，自本办法修订版印发之日起施行。