

电子政务外网主用线路服务评价指标体系

一级指标	分值	二级指标	分值	三级指标	分值 (100)	评价标准
机构制度建设	20	机构制度建设执行情况	20	管理制度健全性	5	承接主体保障项目或服务的相关制度是否全面、完整、合理，是否符合相关法律、法规规定，用以反映和考核承接主体管理制度的合法合规情况及对服务项目顺利实施的保障情况。 评价要点： ①承接主体是否制定链路安全保障制度；[0，2] ②承接主体是否按照相关要求制定其它保障项目顺利实施的管理制度；[0，2] ③承接主体是否按照要求更新相关管理制度。[0，1]
				制度执行有效性	5	运维服务过程是否符合相关管理规定，用以反映和考核相关管理制度的有效执行情况。 评价要点： ①运维服务过程是否按照甲方要求执行以及是否遵守自身相关制度规定；[0，1.5] ②是否对运维服务过程进行完整记录，包括事件管理过程、问题管理过程、变更管理过程等；[0，1] ③服务过程中事故事件处置方案是否有效，根据解决情况判定有效性；[0，1] ④运维服务的人员条件、场地设备、信息支撑、技术要求、资源能力等是否落实到位；[0，1] ⑤服务过程管控措施是否落实到位，是否出现违规行为。[0，0.5]

				人员安排合理性	5	①承接主体是否依据运行维护能力策划要求和当前组织架构，建立岗位结构，明确管理岗、技术岗等岗位，对运行维护服务中的不同岗位进行明确分工和职责定义；[0, 1] ②承接主体是否按照合同要求配备必要的项目人员；[0, 1.5] ③项目人员是否属于具备相应资质的专业技术人员；[0, 1.5] ④变更项目人员是否征得购买主体同意；[0, 0.5] ⑤对于值班人员是否制定了严格的值班制度。[0, 0.5]
				档案管理的完整性	5	主要评价承接主体档案管理是否有效完整，是否按照服务项目档案管理的要求执行。主要包括： ①是否对购买主体要求的材料按时提交；[0, 3.5] ②在服务过程中形成的材料是否保存完整、及时归档。建立项目档案，记录相关文件、工作计划方案、项目进展、工作汇报总结、重大活动和其它有关资料信息。用以反映和考核承接主体管理制度执行的有效程度。[0, 1.5]
服务满意度	10	服务对象满意度	10	用户厅局满意度	4	评价用户厅局对相关工作的认可情况。包括对服务方案的满意度、对服务能力的满意度、对运维服务的满意程度等。[0, 4] 评价等级与对应分值为：A 档（100%）、B 档（75%）、C 档（50%）、D 档（0%）。 单题满意度=(A 档占比 × 100%)+(B 档占比 × 75%)+(C 档占比 × 50%)+(D 档占比 × 0%)。 总体满意度=所有题目满意度的平均值 最终满意度得分=总体满意度*4 分

				购买主体满意度	6	购买主体通过填写《服务能力评价表》对服务方进行多维度评价，包括对服务方案、服务能力、服务优化、问题整改及工作汇报等方面的满意程度。 [0, 6] 评价等级与对应分值为：A 档（100%）、B 档（75%）、C 档（50%）、D 档（0%）。 单题满意度=(A 档占比 × 100%)+(B 档占比 × 75%)+(C 档占比 × 50%)+(D 档占比 × 0%)。 总体满意度=所有题目满意度的平均值 定期评价满意度得分=总体满意度*6 分 最终满意度得分=本服务期内所有定期评价满意度得分的算数平均值
服务情况	70	服务数量	10	网络线路接入及可视化展示服务完成情况	2	评价电子政务外网网络线路接入及可视化展示服务完成情况。 ①服务合同约定电子政务外网网络线路实际接入数与计划接入数的比率，用以反映和考核大数据中心电子政务外网网络线路服务中产出数量目标的实现程度。[0, 1] 实际完成率=（实际接入数/计划接入数）× 100% 实际接入数：服务期内实际接入网络线路数量； 计划接入数：按签订合同数为计划接入数。 ②提供三维可视化生成和维护工具、展示设备及展示场地。[0, 1]
				定期巡检完成情况	2	评价承接主体是否按合同要求完成定期巡检工作。内容包括：每年按相关要求对客户租用线路运行情况等进行测试或了解，对于不符合维护规范的要进行整改，巡检后由承接主体出具巡检报告（记录），由用户方代表签字确认（存在线路未按照合同要求完成定期巡检的情况，1 条线路未巡检扣 0.5 分，最高扣 2 分）。[0, 2]

接上页	接上页	接上页	接上页	故障修复完成情况	2	评价承接主体是否按要求完成故障修复工作，对于重大故障处理进行故障原因分析并向客户提交故障处理报告（存在未按合同要求完成线路故障修复的情况，1次故障未修复扣1分，最高扣2分）。[0，2]
				线路变动完成情况	2	评价承接主体是否根据客户需求完成新增、撤销或变更线路接入单位或地点，并完成开通测试（新增和变更的线路需提供开通测试报告）（存在未按客户要求完成线路新增、撤销或变更且未完成开通测试的情况，1条线路扣0.5分，最高扣2分）。[0，2]
				特殊保障完成情况	2	评价承接主体是否在重大活动期间对线路进行特殊保障，在发生故障时，将故障影响范围尽可能降到最小，保障业务稳定（存在未按合同要求完成特殊保障服务的情况，发现一次扣1分，最高扣2分）。[0，2]
		服务质量	30	租赁线路可用性	3	评价租赁线路在服务期内的运行情况。主要包括： ①接入线路在服务期内安全、可靠、正常运行；[0，2] ②互联网专线满足上下行速率对等；可用率达到99.9%；线路吞吐量100%（无丢帧）；线路丢帧率 $\leq 0.01\%$ ；客户端到运营商机房网关的专线时延平均值 $\leq 10\text{ms}$ ；客户端到运营商机房网关的专线时延变化平均值 $\leq 2\text{ms}$ ；客户端到运营商机房网关的专线丢包率平均值 $\leq 0.1\%$ ；网络专线速率满足要求上下行速率对等；具有自愈保护功能，在光纤损坏、光接口损坏情况下，单条链路可用率 $\geq 99.9\%$ ；主干环路切换时间 $< 50\text{ms}$ ；吞吐量100%；丢包率 $\leq 0.1\%$ 。[0，1]

				定期巡检达标情况	5	评价承接主体开展定期巡检工作的质量达标情况。主要包括： ①承接主体是否开展了定期巡检工作；[0，1] ②承接主体是否提前制定了巡检计划；[0，0.5] ③承接主体是否成立巡检小组；[0，0.5] ④承接主体是否完成了全部巡检内容；[0，1] ⑤承接主体是否就客户提出的需求及巡检发现的问题进行答复并形成巡检报告。[0，2]
接上页	接上页	接上页	接上页	线路新增服务质量达标情况	4	按照用户要求提供线路调整服务，新增线路测试情况达到交付要求（交付要求同“租赁线路可用性”②）（存在线路调整后新增线路测试情况未达到交付要求的，1条线路扣1分，最高扣4分）。[0，4]
				线路迁移服务质量达标情况	4	评价承接主体线路迁移服务质量达标情况。主要包括： ①承接主体接到客户线路迁移需求后，及时开展资源核查、传输线路建设、电路移机等工作。[0，1] ②承接主体因传输组网调整、网络升级等操作需进行线路迁移工作时，是否提前向客户提出网络割接操作通知，且在征得客户同意后进行相关网络操作。[0，1] ③承接主体是否采取相关措施确保割接操作后客户业务的正常使用不受影响。[0，1] ④迁移后的线路测试情况符合交付要求。（交付要求，同“租赁线路可用性”②）[0，1]

				故障修复服务质量达标情况	4	评价承接主体故障修复服务质量达标情况。主要包括： ①承接主体是否制定了完善的业务故障处理体系或明确的故障处理流程；[0，0.5] ②承接主体是否提供 7*24 小时业务服务热线；[0，0.5] ③对于客户的故障申告，是否按时反馈故障处理情况，需和项目负责人定期沟通；[0，1] ④承接主体对于故障申告是否即时响应；[0，1] ⑤记录故障及修复情况并按要求提交故障处理报告。故障报告应包含故障概况（简洁明了，标明时间）、原因分析、故障定性、整改建议及预防措施。[0，1]
				特殊保障服务质量达标情况	4	评价承接主体特殊保障服务质量达标情况，主要包括： ①承接主体是否根据客户要求对客户指定电路，在特定时段对客户电路加强维护、监控，确保通信质量。[0，1] ②承接主体是否在接到通知后应制定通信保障方案，内容包括通信保障内容、通信保障措施、应急预案、障碍处理及升级流程、通信保障工作小组人员信息等信息；[0，1] ③承接主体在通信保障工作完成后是否提供通信保障总结报告。重大节日安全保障服务报告应包含活动前的安全检查、活动期间的安全值守情况以及最终的结果。[0，2]
				工单流程合理性	1	评价承接主体项目工单流程合理性。主要包括： 考核项目工单流程是否完整规范，内容要素是否齐全。[0,1]

接上页	接上页	接上页	接上页	输出成果质量达标情况	5	评价承接主体提交的周报、月报以及其他购买主体要求的运维资料是否达标。主要包括： ①周报应包含本周工作完成情况，以及对下周的工作安排。[0，2] ②月报应将周报统一整合并进行概括总结。[0，2] ③线路交付报告、巡检报告、重保方案以及重保报告等输出成果质量情况。[0，1]
		服务时效	28	故障修复及时性	4	评价承接主体是否在规定时间内完成故障处理工作。主要包括： ①是否提供 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。[0，1] ②故障申告立即响应，是否每 30 分钟反馈故障排查处理情况，故障修复时间不超过 4 个小时（不可抗力障碍除外）。[0，1] ③全程跟踪记录故障修复过程和客户意见及建议，每隔 30 分钟向客户反馈处理进展情况，需和项目负责人定期沟通。[0，1] ④故障处理完成后 5 个工作日内提供故障报告。[0，1]
				定期巡检工作完成及时性	5	评价承接主体是否在与客户约定时间内完成定期巡检工作，并在完成工作的 10 个工作日内提交巡检报告（存在定期巡检工作未及时完成的情况，发现一次扣 2.5 分，最高扣 5 分）。[0，5]
				线路新增服务完	5	评价承接主体是否在与客户约定时间内完成线路新增： 新增：开通交付时间不超过 10 个工作日（若购买主体提出完成时限，则按此要求时限完成）（超出时限相同的线路扣分=超出天数/计划天数*新增线路条数*5 分）。[0，5]

				成 及 时 性		
				线 路 迁 移 / 变 更 服 务 完 成 及 时 性	5	评价承接主体是否在与客户约定时间内完成线路迁移/变更: 迁移: 按客户需求如期完成; 变更: 互联网电路移机开通交付时间不超过3个工作日, 本地电路移机开通交付时间不超过5个工作日, 跨域、跨省长途电路移机开通交付时间不超过7个工作日; (若购买主体提出完成时限, 则按此要求时限完成) (超出时限相同的线路扣分=超出天数/计划天数*变动线路条数*5分)。[0, 5]
接 上 页	接 上 页	接 上 页	接 上 页	线 路 拆 除 / 撤 销 服 务 完 成 及 时 性	4	评价承接主体是否在与客户约定时间内完成线路拆除/撤销: 拆除/撤销: 拆除或撤销时间为3-5工作日。[0, 4] (若购买主体提出完成时限, 则按此要求时限完成)。
				输 出 成 果 提 交 及 时 性	5	评价承接主体提交输出成果即各类服务报告、优化策略的及时程度, 详见“电子政务外网网络线路服务项目(第1包)输出目录清单”(存在未按时提交各项输出成果的情况, 1项扣1分, 最高扣5分)。[0, 5]

		安全保障	2	项目整体安全保障服务	2	评价承接主体项目服务过程中安全保障程度。主要包括： 1. 人员安全：所有参与项目的成员在项目开始前都需要签署保密协议，并对于关键岗位的候选人进行详尽的背景调查，包括教育背景验证、工作经历核实和犯罪记录查询等。[0, 0.5] 2. 应急预案：提前制定全面的应急预案，涵盖可能遇到的各种紧急情况（如数据泄露、自然灾害等）。预案应详细列出每种情况下应采取的具体步骤、责任分配以及联络机制。一旦发生紧急情况，必须及时准确地编制并提交情况报告，记录事件发生的经过、影响范围、已采取的应对措施及后续计划。[0, 0.5] 3. 供应链安全：确保从供应商处获得的产品具有高稳定性和可靠性。可以通过考核是否建立严格的质量控制标准等方式来评价。对用于生产或服务的关键设备是否进行定期维护检查，确保其运行状态良好，避免因设备故障导致的服务中断或安全事故。应考虑设备的冗余设计，以增强系统整体的稳定性。[0, 0.5] 4. 运维管理安全：根据消防安全要求，本项目在合适的位置配置足够数量且适用类型的灭火器，并定期检查确保其处于可用状态。严格管理办公区域内的易燃易爆物品，确保这些物质按照规定储存、使用，并远离火源。是否组织员工参加消防安全培训，提高火灾防范意识和自救能力。[0, 0.5]
--	--	------	---	------------	---	--