

电子政务外网考核管理办法（修订完善版）

一、总则

（一）目的依据

为加强电子政务外网管理，提升网络运行效率、服务质量和安全保障水平，依据《中华人民共和国网络安全法》及上级部门关于电子政务外网建设与管理的指导意见，结合本地实际情况，特制定本考核管理办法。

（二）适用范围

本办法适用于电子政务外网接入、运维等服务的考核管理工作。

（三）考核原则

客观公正：以客观事实和数据为依据，确保考核过程和结果公正透明。

全面准确：对电子政务外网涉及的网络故障、业务保障、运行维护等各方面进行全面考核，准确反映使用单位的用网成效。

安全优先：以网络安全为首要前提，确保政务数据和关键信息基础设施安全可控。

注重实效：突出考核工作的实际效果，以提升电子政务外网对政务工作的支撑能力和服务水平为导向。

动态持续：考核工作每月开展，跟踪电子政务外网运行的动态变化，持续推动全旗“一网通管”的工作改进。

二、考核组织与职责

(一)考核组织

成立由鄂托克旗政务服务与数据管理局（政数局）分管领导担任组长、综合推进股长担任副组长的考核小组，组员由综合推进室骨干成员构成。组长负责统筹协调考核工作，副组长负责监督审核考核的公平性与准确性，组员承担每半年度的具体考核打分工作。

(二)职责分工

1. 组长职责

负责审定考核管理办法及考核管理配套制度；统筹指导考核工作有序开展，协调解决考核实施过程中的重大矛盾问题；主持召开专题会议研究审议考核结果，按程序提交“三重一大”会议集体研究决策。

2. 副组长及成员职责

制定和完善考核指标体系、考核细则及操作规程；组织实施考核工作，收集、整理和分析考核数据；提出结果建议，报组长审议；对考核工作中发现的问题进行督促整改，跟踪整改落实情况。

三、考核内容与指标

(一)网络维护

运营商应保障电子政务外网设备正常运行，明确运维服务联系人和联系电话，确保至少两人专职负责电子政务外网运维，如有人员变动需以书面形式通知。

设备在线情况由综合推进室进行半年考核，记录考核情况，并每半年向运营商通报考核结果及相关记录，依据相关记录进行费用调整。

运营商应每季度定期对电子政务外网设备、电缆和网络传输进行巡检，并向综合推进室提供巡检报告和详细运维维修记录，包括设备实际使用情况、网络通断等，报告中需包含巡检内容描述及相关图片佐证。

设备故障起算时间以综合推进室向运营商申报故障时间为准，恢复时间点需向政数局告知故障已修复并经确认的时间为准。

(二)网络故障

电子政务外网因链路原因断网，故障地点在旗委办、直属机关的，收到政数局联系后 2 小时到达故障现场进行抢修，并在 6 小时内修复故障；故障地点在苏木镇的，须在收到政数局联系后 6 小时到达故障现场进行抢修，并在 12 小时内修复故障；故障地点在嘎查村的，须在 6 小时内到达故障现场进行抢修，并在 48

小时内修复故障。未按期修复故障的，扣除对应线路一个月网费。故障持续一个月未修复的，扣除对应线路全年网费。

因单位搬迁需迁移的，经批准后，运营商需在单位搬迁结束后 15 个工作日内完成迁移并恢复正常使用；如 15 个工作日尚未完成迁移并恢复正常使用，扣除 1 个月对应线路网费。

出现网络主干线路被破坏造成政务网整体受影响的，运营商应在 2 小时内作出处理并于 48 小时内恢复；若超过 2 小时未响应或 48 小时未恢复，扣除运营商 1 个月总网费。

巡查过程中，发现电子政务外网设备存在违规接入互联网的外联行为，依据相关管理规定，对责任单位（或责任人）按规扣除本年度网络租赁费用。

（三）运维考核

按半年考核情况，并从尾款中扣除相应费用（不可抗力因素除外）。

（四）巡检报告和维修记录

运营商每季度定期对设备、电缆和网络传输速度进行巡检，提供巡检报告和详细运维维修记录，包括设备实际使用情况、网络通断等内容，需包含巡检内容描述和相关图片佐证。

报告应于每半年次月 5 日前提交，超期未提交的，扣除上月总网费 1%，每延迟 1 日扣 1%

(五)故障申报和恢复时间确认

设备故障以使用单位申报故障时间为准，恢复时间应及时向政数局告知并确认为准。

(六)不可抗力说明

因自然灾害（如地震、台风、洪水等）、政府行为、政策法规变更、第三方服务故障、紧急公共卫生事件等不可预见、不可避免的客观情况，导致政务网服务暂停或功能受限的，不视为违约或服务缺陷。

四、特殊情况

(一)需求反馈

如对以上条款存在异议或特殊情况，需提供书面说明，并与政数局进行沟通协商。

(二)协商与确认

在制定扣款准则之前，需要与甲方进行充分沟通和协商，确保双方对于扣款准则有共识，并签订相关协议。

五、附则

(一)解释权

本办法由电子政务外网考核小组负责解释。

(二)修订机制

本办法根据采购细则制定调整、电子政务外网发展实际以及考核工作中发现的问题，适时进行修订完善。

(三)生效日期

本办法自发布之日起施行。

电子政务外网支撑保障服务考核表（半年考核）

项目名称	鄂托克旗电子政务外网保障服务质量考核	服务商	xxx	服务期限 (合同期限)		线路数量		考核时间	
考 核 内 容									
考核类别	考核指标	指标说明	扣罚标准	是否扣款	扣款金额	甲方扣罚说明			
运维质量	电子政务外网网络故障导致断线及无法访问等问题	1、旗直属机关、集中办公区故障应2小时内到达故障现场进行抢修，并在6小时内修复故障； 2、苏木镇故障应6小时内到达故障现场进行抢修，并在12小时内修复故障； 3、嘎查村故障应6小时内到达故障现场进行抢修，并在	1、未按期修复故障，扣除对应线路一个月网费； 2、断网时间超过7天，扣除对应线路一个月网费； 3、故障持续一个月未修复的，扣除对应线路全年网费						

		48小时内修复故障;				
	用网单位搬迁后, 政务网恢复情况	在单位搬迁结束后 15个工作日内完成迁移并恢复正常使用;	如15个工作日尚未完 成迁移并恢复正常使 用, 扣除1个月对应线 路网费			
	主干线路破坏, 影响整体政务网	运维方应在1小时 内作出处理并于4 小时内恢复;	若超过1小时未响应或 4小时未恢复, 扣除运 营商1个月网费			
运维巡 检报告	每季度定期对设 备、电缆和网络传 输速度进行巡检, 提供巡检报告和 详细运维维修记 录, 包括设备实际 使用情况、网络通 断等内容, 需包含 巡检内容描述和 相关图片佐证	报告应每半年次月 5日前提交	逾期未提交, 扣除上月 总网费1%, 每延迟1 日扣1%			

不定期 巡查	巡查电子政务外 网保障服务质量	业主单位不定期对 电子政务外网保障 服务质量进行巡查	依据巡查情况，业主单 位酌情扣款			
总计：						
服务商 签字						
考核单 位签字						