

附件

贵阳市信访局省-市-县-乡-村(五级)联动 视频会议接访系统运行维护服务考核方案

1.1 考核办法

考核工作由贵阳市信访局具体组织。考核实行定期检查和不定期抽查相结合的办法进行。

1.2 考核内容

围绕响应信访局指令时间、服务记录、维护系统正常运转情况设置运维项目考核内容。

1.3 考核频率

信访局考核小组每季度组成对维护单位绩效考核综合评价。

1.4 考核计分法

考核采用计分法，结合设置的考核频率进行考核，每季度结束后 10 日内，考核方完成对服务方的上一季度的服务质量考评。每季度考核分值对应一定的结算比例作用于每季度应结算总额（每季度实际结算金额=每季度应结算金额*对应的比例）

每季度考核分与结算比例对应关系如下：

- (1) 考核分 ≥ 95 分，当季费用按约定款项的 100% 结算；
- (2) $95 > \text{考核分} \geq 85$ 分，当季费用按约定款项的 90% 进行结算；

(3) $85 > \text{考核分} \geq 75$ 分，当季费用按约定款项的 80% 进行结算；

(4) 每季度考核分 < 75 分，采购方有权不支付剩余合同尾款，并有权要求解除合同，更换服务商。

• 项目	考评内容	评分标准
日常巡检	日常巡查发现异常后，1 小时内启动初步处理（或上报）	每次超时扣 1 分
	日常巡查记录需使用统一模板，包含：日期、运行状态、服务器状态、巡检人签字（无异常需注明“√”，有异常标注异常）	未按期巡检或为当日内记录扣 2 分
保障服务	日常工作中的保障服务需求，1 小时内响应。	每次超时扣 1 分
	遇重大会议、重大活动、重要节点、重点时段的保障需求，0.5 小时内响应。	每次超时扣 3 分
故障处理	在接到系统故障报修后，按故障等级响应： - 紧急故障（中断业务）：30 分钟内 - 重要故障（影响功能）：1 小时内 - 一般故障（不影响核心）：2 小时内	每次超时，紧急故障扣 3 分、 重要故障扣 2 分、一般故障扣 1 分
	故障修复后 30 天内再次出现同一问题的次数	复发一次扣 2 分
报告响应	接到对方的需求后，需在 2 小时内反馈（若 2 小时外反馈向对方说明情况酌情处理。）	每次超时确认扣 1 分
	按确认的完成时限提交报告	每次超时提交，常规报告扣 1 分、紧急报告扣 2 分