**维保服务考核打分表**

| **序号** | **项别** | **考核内容** | **具体要求** | **扣分标准** | **分值** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **1** | **日常服务及故障处理** | 响应及时性、处理有效性、过程规范性 | 1. 驻场服务期间硬件设备出现一般故障后，驻场人员30分钟内进行响应；  2. 驻场服务期间之外出现一般故障时，自接到采购人到场通知后，驻场维保人员2小时内抵达现场。  3. 故障诊断准确，能快速制定解决方案，一次性修复率高。故障处理完毕后，向甲方提交书面《故障处理报告》。  4. 维修过程应高效，故障修复时间符合磋商文件服务标准要求。 | 1. 响应超时，每次扣2分。  2. 到场超时，每次扣3分。  3. 未提交故障报告或报告敷衍，每次扣1分。  4. 因技术原因导致故障处理严重超时，扣5分。 | 20 |
| **2** | **应急保障** | 重大活动、突发事件的支持保障能力 | 1. 在甲方举办重大活动或发生突发事件时，能按需提供现场技术保障。  2. 保障期间，关键系统零故障，问题快速闭环。 | 1. 无正当理由拒绝提供应急保障，扣5分。  2. 保障期间出现严重问题且处置不力，扣2-5分。  3. 保障人员不到位、联络不畅，扣3分。 | 10 |
| **3** | **技术支援** | 技术咨询、培训及优化建议 | 1. 免费提供日常技术咨询，解答准确、及时。  2. 能主动提出系统优化、升级改造等合理化建议。 | 1. 技术咨询响应迟缓或解答错误，每次扣1分。  2. 全年无任何建设性优化建议，扣3分。 | 8 |
| **4** | **系统巡检** | 定期巡检的计划性与执行质量 | 1. 制定并执行巡检计划，报甲方备案。  2. 巡检内容全面，涵盖前端摄像机、线路、后端设备、存储、软件平台等。  3. 巡检过程认真，能发现潜在隐患并记录。  4. 巡检后提供详细的《系统巡检报告》。 | 1. 未按计划执行巡检，每次扣5分。  2. 巡检漏项或走过场，每次扣3分。  3. 巡检后短期内（如1月内）发生已巡检设备的可预见性故障，扣5分。  4. 未提交或延迟提交巡检报告，每次扣2分。 | 12 |
| **5** | **运维报告** | 报告提交的及时性、准确性与全面性 | 1. 按期提交运维工作总结报告。  2. 报告数据详实，内容应包括：故障统计、处理分析、巡检记录、性能分析、工作小结及下阶段计划等。  3. 报告格式规范，图文并茂，便于甲方审阅。 | 1. 报告延迟提交，每次扣2分。  2. 报告内容空洞、数据错误或缺失关键内容，每次扣3分。  3. 无下阶段工作计划或计划不清晰，扣2分。 | 10 |
| **6** | **文档管理** | 技术档案与记录的完整性 | 1. 建立并动态更新完善的运维技术档案，包括：  - 系统拓扑图、设备清单  - 设备配置参数  - 维修、巡检、变更记录  - 培训资料等  2. 所有文档电子版和纸质版管理有序，便于查阅。 | 1. 技术档案缺失、陈旧或与现状严重不符，扣5分。  2. 维修、巡检记录不完整，每次扣1分。  3. 文档管理混乱，查阅困难，扣3分。 | 8 |
| **7** | **服务质量** | 服务过程的专业性与客户满意度 | 1. 工程师技能娴熟，能独立解决绝大多数技术问题。  2. 服务态度友好，沟通顺畅，能耐心解释问题。  3. 不影响甲方正常办公秩序，工作现场保持整洁。  4. 定期进行客户满意度调查，满意度高。 | 1. 因技能不足导致问题升级或需外援，每次扣3分。  2. 服务态度差，被甲方有效投诉，每次扣5分。  3. 工作现场杂乱，遗留杂物，每次扣1分。  4. 满意度调查中提出主要问题未改进，扣3分。 | 12 |
| **8** | **服务效果** | 系统运行的稳定性与可用性 | 1. 通过维保服务，系统整体**可用性**达到95%以上。  2. 同类故障发生率显著降低。  3. 监控画面质量、录像完整率等关键指标保持良好。 | 1. 系统可用性未达约定指标，扣5-10分。  2. 同一设备同一故障，维修后3个月内故障重复出现。扣3分。  3. 因维保不到位导致关键录像缺失，扣5分。 | 10 |
| **9** | **工作规范** | 流程标准化与安全管理 | 1. 严格遵守甲方单位的入场、施工、安全等管理规定。  2. 操作流程规范，如进行断电、重启等操作前需获得甲方同意。  3. 做好数据备份和安全措施，严禁违规操作引入安全风险。 | 1. 违反甲方入场/安全管理规定，每次扣3分。  2. 未获授权进行重要操作，每次扣5分。  3. 因操作不当导致系统宕机或数据丢失，扣10分。  4. 引入病毒或安全漏洞，扣5分。 | 7 |
| **10** | **工作纪律** | 人员管理与职业操守 | 1. 派驻人员相对稳定，变更时需提前通知并做好交接。  2. 人员着装整洁，佩戴工作牌，行为举止得体。  3. 遵守保密协议，不泄露甲方任何信息。  4. 无不正当商业行为。 | 1. 人员频繁变更或交接不力影响工作，扣3分。  2. 着装、行为不规范，每次扣1分。  3. 发生泄密或严重违纪行为，本项目计0分，并追究责任。 | 3 |
| **合计得分** | | | | | **100** |

注：此表供参考。运维服务期间，采购人可根据考核结果和实际工作需要，对运维服务考核标准及相关管理规定进行变更。