

## 集团专线业务合作协议

甲方:西安曲江新区管理委员会

法定代表人/负责人:李铁军

地址:西安市雁塔区杜陵邑南路6号

乙方:中国移动通信集团陕西有限公司

法定代表人:周敏

地址:陕西省西安市高新区锦业一路60号

根据《中华人民共和国民法典》、《中华人民共和国电信条例》及相关法律法规的规定,甲乙双方经友好协商,就乙方向甲方提专线业务事宜,达成本协议,以兹共同遵守。

### 一、服务内容

互联网专线1条500Mbps及相关安全服务;

### 二、业务资费

互联网专线1条500Mbps及相关安全服务,合计333000元/年;免费32个IP地址(IPV4 16个,IPV6 16个);

注:线路租用费按月计算,每月第一天零点至当月最后一天24点为一个计费月,首月和末月按实际使用天数计,费用计算起始日期为乙方为甲方开通线路次日起。

### 三、服务期限及合同总价

1. 壹年,合同期内除通信费外,(含税)总费用合计333000元(小写)叁拾叁万叁仟元整(大写)。

2. 服务期满后,如双方均无异议,本协议有效期自动按年顺延。顺延期间,任何一方有权提出终止本合同,但须提前30天以书面形式通知对方,否则仍需履行相应的法律责任。

### 四、付款方式

1. 缴费方式:银行转账

2. 付费周期:季度

3. 付费方式:后付款

4. 付费时间:

乙方计费系统出账日为缴费周期最后一个月的次月5日,自该日起30日内甲方应结清全部欠费。

5. 缴费识别码:2993082442687250

6. 开票类型:增值税普通发票

7. 账号信息：甲方账户信息

户名：西安曲江新区管理委员会

开户行：西安银行雁塔南路支行

账号：806011580000009786

纳税人识别号：

乙方账户信息

户名：中国移动通信集团陕西有限公司西安分公司

开户行：中国银行陕西省分行营业部

账号：103280525120

8. 缴费方式及账户变更：

双方结算应以本合同或补充协议约定的缴费方式和上述账户进行。任何一方如需改变缴费方式或上述账户，应提前十日以书面形式通知另一方。如一方未按本合同约定通知而使另一方遭受损失的，应予以赔偿。

五、双方权利义务

1. 甲方权利义务：

(1) 甲方负责监督和协调其所属部门及下属单位严格执行本协议条款并在项目实施过程中积极主动的紧密配合乙方工作，确保合作内容顺利实施，为甲方提供优质服务。

(2) 甲方免费向乙方提供专用数据传输光纤线路进入其机房所在楼宇（建筑物）的传输通道。

(3) 甲方负责向乙方免费提供接入设备放置房间及所需电力。甲方如需对相关线路进行变动或改迁时，应提前通知乙方，征得乙方同意后，在乙方工程技术人员配合下方可进行施工。

(4) 乙方放置在甲方侧的产权归属乙方的设备，用于为甲方提供传输接入服务，甲方有义务负责日常保管。

(5) 当专用光纤传输线路发生故障时，甲方应为乙方工作人员出入机房提供方便，积极支持并配合乙方人员对设备进行例行巡检及紧急检修。

(6) 甲方委派 1-2 人负责配合乙方进行设备安装、维护、后续扩容等工作。甲方负责甲方网络的建设与维护，并提供乙方所投设备安全及正常运行所须的必要条件，并负责与乙方网络接口的相关技术开发。

(7) 甲方不得利用综合解决方案中的光纤线路开展服务器托管、拨号业务及虚拟主机业务。

(8) 甲方租用的专用数据传输光纤线路，只能用于信息化综合解决方案中的相关业务，不得非法经营电信业务或者国家有关法律法规禁止经营的其他业务。

(9) 甲方利用现有互联网专线开展网站前，按照《基础电信企业信息安全责任管理办法（试行）》等要求，按照先“先报备、后接入”原则，在通信管理局申请相关资质或报备后，方可正式开办网站。

(10) 在合同期内如果甲方要求设备搬迁需要布放光缆或者重新布线，产生费用应由甲方承担。

(11) 甲方所租赁的互联网专线带宽，未经乙方许可，不得全部或部分转租、转售；不得通过带宽汇聚等手段用于 CDN 分发或 IDC 服务。

(12) 甲方所租赁的语音专线必须遵循乙方语音专线相关管理要求，且甲方须对通话内容录音进行留存，留存时间不得少于 90 天。

## 2、乙方权利义务

(1) 乙方负责提供履行本协议涉及的服务所需的基础网络支持，并确保本协议内各项服务的正常运行。

(2) 乙方负责提供通信网络以及相应的网络接口和通信技术支持，确保通信传输的通畅，确保传输数据的准确性。

(3) 对于列入本协议中的各项移动通信业务服务，乙方有义务向甲方提供优质的网络服务和客户服务。

(4) 乙方为甲方免费设计和安装综合解决方案专用传输光纤线路，遵守国家信息网络安全和保密规定。

(5) 乙方保证专用数据传输光纤线路接入的运行稳定、可靠、安全，为更好的服务甲方，保证施工质量，乙方投入施工费用。

(6) 乙方保证所提供的专用数据传输光纤线路等技术指标符合国家相关规定。

(7) 乙方为甲方提供运行维护保证，接到甲方专用数据传输光纤线路故障申诉时，保证按照国家有关电路传输维护规程中通信电路修复时限要求恢复甲方的通信。

(8) 乙方对放置在甲方区域范围内的设备进行维护时，如需中断通信，乙方必须提前通知甲方，并征得甲方同意。

(9) 由于甲方原因造成的任何数据丢失和机密外泄，乙方不承担责任。

(10) 乙方向甲方提供集团专线服务，勘测后无法建设的部分，双方互不承担违约责任；若由此导致合同整体无法执行的，本合同终止，双方互不承担违约责任。

(11) 甲方不得将租用的专用数据传输光纤线路用于本协议约定之外的范围或用途、或用于非法经营电信业务及其他国家有关法律法规禁止经营的业务，否则甲方应承担由此产生的责任，同时乙方有权解除协议。

(12) 甲方冒用或伪造证照、违法使用、违规外呼、呼叫频次异常、超约定用途使用、转租转售、被公安机关通报以及用户投诉较多等情况的，乙方可终止甲方业务接入，由此造成的损失，甲方应负责赔偿。

(13) 甲方对于乙方的集团专线服务评价标准及单位专项业务经费绩效目标表见附件。

## 六、保密条款

1、未经对方事先书面同意，任何一方不得将因履行本合同而知悉的对方信息（包括但不限于技术性信息、商业性信息以及其他信息，以下统称“保密信息”）泄漏给任何第三方，如因一方（泄密方）泄密而导致另一方（受害方）的损失，泄密方负责向受害方赔偿全部损失。

2、乙方对甲方的甲方资料和通信信息负有保密义务，但根据法律、行政法规有关规定，司法、行政机关依法要求乙方提供协助和配合，乙方给予协助和配合的，不构成违反保密义务。为更好的为甲方提供服务，在保障甲方权益和切实做好用户资料保密的前提下，乙方可以合理使用甲方的甲方资料。

3、甲方同意，并予以协助使用户理解且同意乙方及其关联公司可以通过业务受理系统登记、纸质返档、网络接收、读取并记录等方式，以提供电信服务为目的，在业务活动中收集、使用甲方/用户提供的或甲方用户使用服务过程中形成的个人信息。乙方有权依法对整体用户数据进行分析并加以利用。未经个人信息主体同意，乙方不向除乙方关联公司外的第三方提供在合作过程中获取的个人信息。

4、上述保密条款不因本协议的终止而失效。

## 七、网络安全责任条款

为贯彻政府相关部门加强网络文化管理、坚决打击互联网络淫秽色情等违法行为的精神和要求，确保向客户提供绿色健康的信息服务，营造健康网络环境，双方严格履行以下责任：

1、甲方严格遵守国家有关法律、乙方的有关规定，严格执行信息安全管理规定。

2、甲方确保不利用在乙方接入的业务网站/平台，违规制作、复制、发布、传播任何含有下列内容之一的信息：危害国家统一、主权和领土完整的；泄露国家秘密、危害国家安全或者损害国家荣誉和利益的；泄露国家秘密；煽动民族仇恨、民族歧视，破坏民族团结，或者侵害民族风俗、习惯的；宣扬邪教、迷信、宗教极端思想的；散布谣言、涉暴恐音视频，扰乱社会秩序，破坏社会稳定的；宣扬淫秽、赌博、暴力或者传授暴恐犯罪技能等教唆犯罪的；攻击党和政府，侮辱或者诽谤他人，侵害他人合法权益的；危害社会公德或者民族优秀传统文化传统的；有法律、行政法规和国家规定禁止的其他内容的。

3、甲方在使用互联网业务时，应遵守因特网的国际惯例，不得向他人发送恶意的、挑衅性的文件和商业广告，包括垃圾邮件、垃圾短信息等；不得向任何网络发动任何形式的攻击。

4、甲方对接入乙方的业务网站、即时通信工具、网盘、视频等进行全面检查、逐一过滤，彻底清理涉暴恐音视频等存量有害信息，关闭传播恐怖宣传视频的注册账户，并建立清理暴恐音视频工作台账。

5、甲方不得利用中国移动互联网网络进行上述合作内容中已明确业务范围外的非法经营活动，不能非法转接其它话务，不能传播有害信息。此类行为一经发现，由甲方承担所有由此引起的一切责任，且乙方有权立即停止相关服务。

6、甲方不得将接入设备转借或租赁给其他单位和个人使用，以防止非法信息的传播；否则，由其承担相关责任，乙方有权立即停止相关服务。

7、甲方有责任对自身系统的安全状况负责，并定期对其系统进行安全状况进行检查。对出现来源自甲方的互联网攻击，乙方将通知甲方限期进行处理，对未按照要求及时处理的，乙方有权采取相应措施，以避免安全事件的进一步扩大；当出现紧急事件时，为保护广大用户的合法权益，乙方有权在事先不通知甲方的情况下采取相应措施。

8、甲方不得利用乙方的 IP 地址，以任何方式发送或转发大量收件人未明确要求接受的电子邮件、发送伪造发件人的电子邮件。甲方应积极配合国家主管部门和中国移动进行网络安全事件的跟踪，并提供相关的、合法的数据、资料。

9、乙方采取必要手段加强网站/平台内容监测、审核、拦截，一经发现涉暴恐音视频等有害信息，立即清理，并及时上报国家相关部门。

10、乙方保证建立有效的信息安全管理和技术保障措施，并接受相关主管部门的管理、监督和检查，为相关主管部门提供技术支持。

11、甲方如出现任何违反上述条款的情况，影响乙方正常开展业务，损害中国移动形象，甲方应承担违约责任，包括但不限于乙方在不通知甲方的情况下关停业务，直至单方面终止业务合作协议，并接受有关部门的严肃处理，包括但不限于限期整改、公开曝光，追究甲方负责人法律责任等。

## 八、信息安全条款

(一) 双方恪守良好的职业道德，自觉遵守国家法律法规、方针政策。双方严格执行乙方的各项信息安全规章制度；涉及乙方用户数据的各系统、平台以及业务合作的相关工作时，双方均应有效保护企业数据和客户信息，切实保障国家、社会、企业及客户利益。

(二) 甲方应严格遵守乙方关于信息管理、信息安全等方面的规定，不得利用工作过程中知悉的设备口令、账户信息、任何加解密程序和软件、加解密数据文件、测试工具和软件以及业务合作中知悉获得的任何客户信息等为本企业或外部合作单位或任何个人谋取利益。

(三) 未经乙方和所涉及的客户事先书面同意，甲方不得泄漏、传播、公布、发布、传授、转让或其他任何方式让与合作项目无关的任何第三人知悉属于乙方或虽属他人但乙方承诺有保密义务的技术秘密、商业秘密、个人隐私等，也不得在履行职务之外使用这些保密信息。

(四) 在进行数据业务合作中甲方须同时具备以下几个条件：

- 1、有网络信息服务安全保障措施，在存储数据信息的系统受到网络攻击时能够采取必要措施、手段进行有效防护；
- 2、有相应的专业管理人员和信息技术人员；
- 3、能够对数据安全类的合作实施有效保护和管理。

(五) 本条所涉及的数据安全合作中的各类数据信息仅用于此项目的合作，除此之外任何情况下甲方使用本项目中的数据和客户信息均视为违约。

(六) 合作结束后甲方应主动、彻底地删除合作中所获得的无论以何种方式存在的相关数据及客户信息，并提供已删除证明。

(七) 若甲方职员违背承诺，未按照本协议规定使用数据信息，或未遵守数据安全规定造成信息泄露，或向除合作双方外的第三方披露数据及客户信息，或依据本合作项目的数据信息向第三方做出任何建议，或利用本合作项目的数据信息进行新的研究开发，均视为违约，造成损失的，应向乙方承担赔偿责任。

(八) 合作终止后或乙方在认为必要的情况下回收所提供的数据信息及其使用权，甲方应予配合。同时，甲方应主动对合作中所获得的乙方数据信息交回或进行全面彻底删除和销毁。

(九) 如甲方违反本数据安全约定，应当承担因此给乙方造成的一切损失。包括且不限于乙方因此受到的直接、间接、连带、特殊损失，以及乙方为调查甲方违约所支付的费用和因甲方违反本协议而导致的任何支出、罚金和费用等，并且乙方可以单方解除合同，同时甲方愿意接受政府相关部门依照有关规定做出的其它处罚决定。

## 九、知识产权

(一) 甲方应保证提交乙方的素材、对乙方服务的使用及使用乙方服务所产生的成果未侵犯任何第三方的合法权益。如有第三方基于侵犯版权、侵犯第三人权益或违反中国法律法规或其他适用的法律等原因而向乙方提起索赔、诉讼仲裁或可能向其提起诉讼仲裁，则甲方应赔偿乙方因此承担的费用或损失，并使乙方完全免责。

(二) 如果第三方机构或个人对甲方使用乙方服务及其相关素材的知识产权归属提出质疑或投诉，甲方有责任出具相关知识产权证明材料，并配合乙方相关投诉处理工作。(三) 甲方承认乙方向甲方提供的任何资料、技术或技术支持、软件、服务等知识产权均属于乙方或第三方所有。除乙方或第三方明示同意外，甲方无权复制、传播、转让、许可或提供他人使用上述资源，否则应承担相应的责任。

## 十、免责条款

(一) 在任何情况下，乙方仅对因其过错给甲方造成的直接损害结果承担赔偿责任。乙方对下述事项不承担责任：

1、第三方对甲方提出的索赔要求；

- 2、甲方的记录或数据的丢失或损坏；
- 3、甲方的利润损失、机会损失等一切间接损失。

(二) 如因乙方难以避免、难以排除的技术或网络故障或第三方原因造成甲方无法使用本协议项下服务的，不视为乙方违约，但乙方应尽合理努力争取在最短时间内解决，对此双方无异议。

(三) 乙方在进行定期维护和系统升级改造时，须暂时中断通信服务时，如已提前通知甲方，不属于乙方违约，无需承担任何责任。

(四) 因不可抗力导致甲乙双方或一方不能履行或不能完全履行本合同项下有关义务时，双方相互不承担违约责任。但遇有不可抗力的一方或双方应于不可抗力发生后 15 日内将情况告知对方，并提供有关部门的证明。在不可抗力影响消除后的合理时间内，一方或双方应当继续履行合同。

#### 十一、不可抗力

(一) 不可抗力是指：地震、洪水、战争、军事行动、政府决定、行政命令等不可抗拒的因素。

(二) 因不可抗力致使本合同任何一方不能部分或全部履行本合同中的任何条款，遭受不可抗力的一方在不可抗力的范围内免责，但应及时通知对方，并应于不可抗力发生之日起二十日内提供有关机关的证明。

(三) 双方应努力减小因不可抗力造成的损失。

#### 十二、违约责任

(一) 任何一方不得提前终止协议，否则视为违约，应向守约方赔偿其损失，按照本协议约定及法律规定解除合同的情况除外。甲方违反合同约定造成乙方或第三方损失的，应当自行赔偿相应损失，乙方因此承担赔偿责任的，有权向甲方追偿。

(二) 甲方负责对乙方的服务成果进行绩效评价，评价内容包括但不限于服务质量、时效性、合规性及用户满意度，根据绩效评价结果支付本协议项下费用，若甲方逾期付费，乙方有权要求甲方应按照国家正常资费标准向乙方支付合同已履行期间内享受的所有优惠，并按照每逾期一天应向乙方支付应付金额 3% 的违约金，同时，乙方有权停止服务。因甲方欠费原因暂停提供服务，由此产生的后果由甲方全部负责；甲方逾期付费超过 3 个月时，乙方有权单方解除合同。

(三) 若因甲方违约造成乙方不良社会影响或经济损失,乙方有权追究甲方责任,要求其消除影响、作相应的经济赔偿。

(四) 非因乙方原因造成甲方账号或密码泄漏、被他人盗用等所产生的损失,由甲方自行承担;甲方或其成员故意泄露通讯录信息给他人或者对通讯录信息进行买卖,由甲方承担全部责任。由此造成乙方损失的,甲方承担赔偿责任。

(五) 甲方申请开通服务时,需根据国家实名制规定向乙方提供:注册登记证照副本原件,留存盖有公章的授权委托书,加盖公章的注册登记证照复印件,责任人、经办人(委托书中)的身份证正反复印件,手持证件照片电子版,并保证所提供的甲方资料的真实性和准确性。如乙方发现甲方在履行合同过程中提供资料不真实、不正确,导致乙方无法与甲方取得联系或甲方未及时配合更正上述信息的,相应的责任和后果由甲方自行承担。

(六) 乙方向甲方提供服务,甲方擅自改变、遗失、毁坏相关设备或软件的(如专线或物联网设备、光猫、机顶盒、摄像头及其他设备),甲方需予以赔偿,且押金不允退还(若有),遗失的清单需甲方签字盖章确认。

(七) 甲方有下列情形之一的,乙方有权暂停提供本协议项下的全部业务及服务:

- 1、 甲方提供的资料不完整、不真实的;
- 2、 有确切证据证明甲方经营情况严重恶化,转移财产、逃避债务、丧失商业信誉或可能丧失付费能力和其他问题;
- 3、 逾期未交纳通信业务服务费用;
- 4、 甲方有违反本协议任何条款行为的。

(八) 甲方有下列情形之一的,乙方有权终止提供本协议项下的全部业务及服务,并有权解除本协议:

- 1、 甲方提供的资料、有效证件虚假不实、冒用或伪造证照;
- 2、 本协议业务被用于违法犯罪活动或不当用途(有损乙方或相关第三方利益);
- 3、 超出本协议约定的使用范围或违法使用、违规外呼、呼叫频次异常、超约定用途使用,或被公安机关通报以及用户投诉较多等情况;
- 4、 转租转售或提供第三方使用;
- 5、 乙方收到国家有关部门发文要求停止为甲方提供通信服务;

- 6、 逾期 60 日未支付通信费用；
- 7、 因甲方违约造成乙方不良社会影响或经济损失；
- 8、 甲方有违反本协议任何条款的行为并且在乙方限定的期限内未完成整改或其整改未能达到乙方要求时；
- 9、 法律法规规定或双方约定的其他情形。

(九) 除双方协商同意或另有约定外，本协议不得提前解除，如协议一方提前解除协议的视为违约。违约方应向守约方支付合同总金额 30% 的违约金，违约金不足以弥补损失的，违约方还应赔偿损失。本协议因甲方违约被提前解除的，则乙方可取消给予甲方的所有优惠，甲方应补交其所享受的优惠资费（包括工程投资建设费用）与正常资费之差额。

(十) 本协议因甲方违约或甲方原因导致合同提前终止、解除的，乙方不退还甲方已经支付的费用，同时甲方需全额支付乙方已投资的设备价款。甲方还需承担乙方因此产生的所有损失，包括但不限于因此产生的诉讼费用、律师费用和案件处理费用。

(十一) 本协议约定的违约金不足以弥补守约方损失的，守约方有权在要求违约方承担违约责任的同时，要求违约方继续赔偿损失。但无论何种情况，乙方承担的赔偿责任最高不超过甲方当年度向乙方实际支付费用的总和。

### 十三、通知与送达

(一) 根据本协议需要发出的全部通知，均须采取书面形式，以专人递送、特快专递、传真或挂号信件等双方认可的方式发出。特快专递或挂号信件的交寄日以邮戳为准。上述书面通知均须标明具体的收件人。

(二) 上述书面通知发出方应按接收方在本协议中所列的地址发出。如双方中任何一方的地址有变更时，须在变更前 10 个工作日以书面形式通知对方。因迟延通知而造成损失的，由过错方承担责任。

(三) 双方将按如下规定确定通知被视为正式送达的日期：

- 1、以专人递送的，接收人签收之日视为送达；
- 2、以传真方式发出的，以发件方发送后打印出的发送确认单所示时间视为送达；
- 3、以特快专递形式发出的，发往本市内的，发出后第 3 日视为送达。发往国内其他地区的，发出后第 5 日视为送达。发往港、

澳、台地区的，发出后第 10 日视为送达。发往境外其他国家或地区的，发出后第 20 日视为送达；

4、以挂号方式发出的，发往本市内的，邮寄后第 7 日视为送达。发往国内其他地区的，邮寄后第 14 日视为送达。发往港、澳、台地区的，邮寄后第 20 日视为送达。发往境外其他国家或地区的，邮寄后第 30 日视为送达。

#### 十四、发票说明

(一) 乙方向甲方提供符合法律法规规定的发票。

(二) 若甲方具备一般纳税人资质，需乙方提供增值税专用发票时，需向乙方提供完整、准确的甲方名称（不得为自然人）、纳税人识别号、地址电话、开户行及账号信息。甲方指定专人（1-2 名）领取增值税专票，需携带本人身份证等相关身份证明，核对发票无误后如实填写乙方提供的制式增值税专用发票签收单，并加盖印章。

(三) 发票的交付不作为双方的结算依据及甲方的付款凭证。付款方式为现金支付、银行转账或支票支付，最终以收据、银行转账凭证或支票兑付凭证为付款依据。

(四) 后付费方式下，甲方获取乙方发票后（/）日内，需按本合同或补充协议约定的结算账户完成付款。

#### 十五、争议解决

由于执行本协议所发生的或与本协议有关的一切争议，各方应本着友好的原则协商解决。协商未果时，双方选择： 提请【西安】仲裁委员会仲裁解决。

（以下无正文）

【本页为西安曲江新区管理委员会与中国移动通信集团陕西有限公司《集团专线业务合作协议》签字页】

合同履行期限：

本合同自双方签字用印或（用印）之日起生效，合同一式陆份，甲方伍份，乙方壹份，具有同等法律效力。

甲方（盖章）：西安曲江新区管理委员会

法定代表人/负责人或授权代表签字：

日期：2026年01月04日



乙方（盖章）：中国移动通信集团陕西有限公司

法定代表人/负责人或授权代表签字：

日期：2026年01月04日

附件：

## 集团专线服务评价标准

### 一、工作量完成情况

序号	考核项目	计分方式	权重	评分
1	系统运行	非常满意（90-100）、满意（80-90）、较满意（70-80）、基本满意（60-70）、不满意（<60）	0.30	
2	应急处理	非常满意（90-100）、满意（80-90）、较满意（70-80）、基本满意（60-70）、不满意（<60）	0.20	
3	数据安全	非常满意（90-100）、满意（80-90）、较满意（70-80）、基本满意（60-70）、不满意（<60）	0.20	
4	用户需求响应完成	非常满意（90-100）、满意（80-90）、较满意（70-80）、基本满意（60-70）、不满意（<60）	0.20	
5	<巡检报告>提交	非常满意（90-100）、满意（80-90）、较满意（70-80）、基本满意（60-70）、不满意（<60）	0.10	
6	用户意见	用户表扬一次加2分，投诉一次减2分	-	

### 二、服务态度

#### （一）沟通响应

序号	考核项目	评分标准	权重	评分
1	响应及时性	1小时内响应（90-100）、2小时内响应（80-90）、4小时内响应（70-80）、超过4小时响应（<60）	0.50	
2	故障修复完成时间	1小时内完成（90-100）、2小时内完成（80-90）、4小时内完成（70-80）、超过4小时完成（<60）	0.50	

#### （二）服务主动性

序号	考核项目	评分标准	权重	评分
1	主动巡检	每周一次巡检（90-100）、每月一次（80-90）、每季度一次（70-80）、半年一次（<60）	0.50	
2	主动解决隐患	主动发现并解决重大隐患（90-100）、一般隐患（80-90）、经提醒才处理（70-80）、不重视（<60）	0.50	

### 三、技术能力

### (一) 故障诊断

序号	考核项目	评分标准	权重	评分
1	诊断准确性	一次判断准确 (90-100)、两次判断准确 (80-90)、多次才准确 (70-80)、无法判断 (<60)	0.50	
2	诊断速度	半小时内诊断 (90-100)、1 小时内 (80-90)、2 小时内 (70-80)、超过 2 小时 (<60)	0.50	

### (二) 故障修复

序号	考核项目	评分标准	权重	评分
1	修复成功率	成功率 $\geq 90\%$ (90-100)、80%-90% (80-90)、70%-80% (70-80)、<70% (<60)	0.50	
2	修复及时性	规定时间内修复 (90-100)、超时较短完成 (80-90)、超时较多完成 (70-80)、长时间未修复 (<60)	0.50	

### 四、总分计算方式

1. 工作量完成情况 (权重 60%)：各项目评分  $\times$  权重，相加后计算总分。
2. 服务态度 (权重 20%)：沟通响应 (50%) + 服务主动性 (50%)，再乘以总权重。
3. 技术能力 (权重 20%)：故障诊断 (50%) + 故障修复 (50%)，再乘以总权重。
4. 用户意见 (额外加减分)：表扬加 5 分，投诉减 5 分。

最终总分 = 工作量  $\times$  60% + 服务态度  $\times$  20% + 技术能力  $\times$  20%  $\pm$  用户意见

分

### 五、考核结果应用

每季度考核平均分达到 85 分以上(含 85 分)为合格，该季度维护服务费全额支付。低于 85 分的，每一分按季度应支付维护服务费金额的 1%扣除，依此类推。

附件：

表 14

单位专项业务经费绩效目标表  
(2026 年度)

项目名称		集团专线业务合作			
主管部门		党政办			
资金金额 (万元)		实施期资金总额：	33.3	执行率分 值（10 分）	
		其中：财政拨款	33.3		
		其他资金			
年度目标	曲江新区集团专线业务提供一条 500M 网络专线，IP（32）个，满足用户需求。网络可用性、带宽满足需求。				
年度绩效指标	一级指标	二级指标	三级指标	指标值	分值权重 (90 分)
	成本指标	经济成本	集团专线业务合作	≤33.3 万元	(10 分)
	产出指标	数量指标	IPV4 地址	16 个	(10 分)
			IPV6 地址	16 个	(10 分)
			互联网专线	500M	(10 分)
		质量指标	网络可用性、服务性能、带宽利用率	满足	(10 分)
		时效指标	网络系统故障响应时效	及时响应	(10 分)
			故障恢复时效	≤4 小时	(10 分)
	技术支持服务时间		7*24 小时	(10 分)	
	满意度指标	服务对象满意度指标	部门用户满意度	满意	(10 分)

