

附件一：

考核计分办法

序号	分类	考核指标	指标定义及标准	计分办法	权重	得分
1	平台运维保障	系统功能	系统各项功能运行是否稳定，出现故障时，运维响应、处置、报告等是否及时。	1. 因中标供应商原因造成系统无法访问，持续时间超过2小时，每次扣1分。 2. 未及时上报故障，每次扣1分；隐瞒故障不报，每发生1次扣3分。	5	
		系统巡检	是否进行日常巡检和定期巡检并形成记录；及时发现系统存在故障或潜在问题，消除故障隐患。	核查巡检记录，缺少一次或未按要求巡检到位，扣1分。	5	
		安全保障	是否做好日常安全防护，保障系统数据安全。	发生任意安全事件被上级（或主管）部门通报，每次扣2分。	5	
		响应效率	是否安排运维人员，按照时限要求，对平台运维保障相关的需求及时进行响应。	持续时间超过1小时未响应，每次扣1分，持续时间超过2小时，每次扣2分。	5	
2	系统用户授权	用户授权	是否按照采购方要求，及时完成平台用户授权。	未按时完成平台用户授权，每次扣10分。	20	
3	人员服务保障	驻场考勤	考核驻场人员在岗情况。	如驻场人员无故缺勤，每次扣1分。	10	
		人员稳定性	考核服务期内驻场人员稳定性。	服务期内，未经同意私自更换驻场人员，每次扣2分。	10	
		日常运维服务质量	驻场运维人员是否根据工作安排，完成日常运维服务工作。	未经采购方同意遗漏或延期提交成果、且未及时告知原因，每次根据工作紧急性、重要性进行1-5的扣分。	10	
		日常运营推广服务质量	驻场运营人员提供的客服服务、平台运营服务、推广运营服务、培训服务等质量情况。	服务期内，未按照采购方要求提供运营服务，每次扣2分。	20	
4	用户满意度	用户满意度	用户对本项目提供服务的满意度。	每收到1次用户投诉，扣2分。	10	
总计					100	