**2024年韶关市应急管理局**

**安全生产监管-综合救援应急通信保障项目**

**维保服务需求**

**2024年8月**

**目录**

一、 维保服务业务 1

1. 维保服务业务定义 1

2. 维保服务范围 1

3. 安全生产监管-综合救援应急通信保障项目维保服务内容 1

二、质量管理 5

1、 作业流程 5

2、 作业规范 6

3、 考核办法 6

4、 考核指标说明 6

5、 考核方式 6

三、各单位职责分工 6

1、 韶关市应急管理局职责 6

2、 维保服务商职责 7

四、安全保密 7

五、服务终止 7

六、服务文档资料 8

1、 《服务计划》 8

2、 《月度巡检和联调报告》 8

3、 《系统故障处理分析报告》 8

4、 《系统年度总结报告》 8

七、维保服务清单 8

附件一：维保服务作业流程 11

附件二：维护服务考核办法 13

附件三：保密协议 16

# 维保服务业务

## 维保服务业务定义

韶关市应急管理局安全生产监管-综合救援应急通信保障项目（以下简称“项目”）维保服务是指韶关市应急管理局把“项目”维护范围内所有的设施、设备及系统软件的维护工作承包给具有设备维护与技术服务能力的服务商，由其提供相应设备及系统应用软件的维保服务。

## 维保服务范围

（1）韶关市应急管理局安全生产监管-综合救援应急通信保障项目维保服务范围包括：移动卫星应急通信指挥车内通信及配套部署的通信设备、卫星固定地面站、Ka卫星便携站、370M窄带集群固定站、370M便携背负基站、Mesh自组网设备、北斗作战单兵终端、视频会议设备等，和相关应用软件系统。

（2）由服务商负责维护的设备及软件包括：移动卫星应急通信车内通信及配套设备、设备连接电缆、系统应用软件（包含系统BUG、网络安全检查）、配套设备（包括配套发电机、UPS电源及电池）和设备机柜的连接线等。

（3）由维保服务商提供的配套服务包括：壹年Ka波段应急专享通信服务、月度巡检和全省联调测试服务、协助年度防汛、防火演练应急通信保障服务。

## 安全生产监管-综合救援应急通信保障项目维保服务内容

1. **软硬件维保服务**

软硬件维保服务详见条款“七、维保服务清单”中的“一、软件硬件清单”。

1. **卫星通信链路**

提供“为期壹年，不限时长、不限流量卫星链路（带宽上行4M，下行40M）”。主要用于车辆不能达到区域的卫星通信链路的搭建与部署，满足应急救援现场与省厅指挥中心、地市指挥中心和矿山救援基地指挥中心之间的各类音视频信号与数据的实时传输。

1. **月度巡检及全省联调**

1.维保服务商每月对“项目”内设施、设备、系统软件巡检不少于一次，如果发现设备异常应立即加以处理并及时上报，对存在的隐患提出意见并进行整改。每月至少1次须派驻遵守韶关市应急管理局工作安排的技术人员（≥1人）驻守现场，与省市相关部门的通信系统进行联通调试；必要时按韶关市应急管理局的要求，提供7×24小时现场值班值守服务。

2.维保服务商必须在本月提交下月巡检计划和本月巡检总结给韶关市应急管理局，由韶关市应急管理局对巡检计划进行审核修改并最终确定巡检计划。

3.巡检完成后必须现场填写相关巡检记录表，并交联系人签名确认。对巡检中发现的故障和隐患必须在月末巡检总结里详细说明故障和隐患的处理情况和计划。要保留纸质的巡检表格，以便检查，韶关市应急管理局通过检查巡检情是否落实，没有落实则进行扣分。

4.根据所维保项目的设备清单，巡检具体内容：

* 检查该项目内系统的硬件、配套设备和应用软件的工作情况。
* 电源、电池的检测维护保养。
* 检查模块、接口和标签标记情况。对配线架进行整理，清除冗余跳线，保持整洁。
* 检查系统应用软件运行情况、校对数据资料更新情况，及对数据进行备份。
* 对机房设备、卫星接收天线运行环境进行评估，提醒用户是否需要改进。
* 检查通信保障指挥车内的机架、柜门、侧板、设备是否紧固。
* 对设备内部进行除尘工作。
1. **年度演练**
* 每年至少2次须派驻遵守韶关市应急管理局工作安排的技术人员（≥2人）驻守现场，配合韶关市应急管理局年度应急演练工作；
* 必要时按韶关市应急管理局的要求，提供7×24小时现场技术保障服务。
1. **服务响应方式**
* 热线电话支持响应服务

安全生产监督-综合救援应急通信保障项目移动卫星应急指挥车内通信及配套设备维保服务热线电话：

|  |  |
| --- | --- |
| 响应方式 | 响应号码 |
| 24小时固定电话 |  |
| 24小时移动电话 |  |

响应时间：

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 服务内容 | 服务时间 | 响应时间 |
| 热线电话 | 7\*24小时  | 10分钟 |

维保技术服务工程师在接到用户问题报告后，立即提供电话响应或在线支持服务，最迟为10分钟内响应。

* 热线电话响应流程



**说明：**

1．韶关市应急管理局或使用部门可通过拨打热线电话提出咨询和报障需求；

2．属于咨询来电的，由服务商提出解答并作记录；

3．属于报障来电的，按照故障修复流程处理；

4．属于其他要求的，作出响应记录并跟踪处理。

* 专人接口服务:

指定一名项目负责人作为热线响应的补充，以备在紧急情况或不方便拨打热线时，仍能对韶关市应急管理局或客户端使用部门的各种要求迅速做出响应，接口人包括工程师和专家组技术负责人，联系方式在项目启动阶段提供给客户。

维保技术服务工程师（不少于3人）：

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **姓 名** | **职 务** | **联系电话** |
|  |  |  |
|  |  |  |

1. **故障处理**

针对远程支持不能解决的问题，工程师将以最快的速度赶往故障现场。

故障等级划分及故障处理时限：

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **故障级别** | **故障内容** | **响应时间** | **现场到达时间** | **故障处理时限** |
| 重大故障 | 安全生产监督-综合救援应急通信保障项目移动卫星应急指挥车内通信及配套设备在运行中出现系统瘫痪或服务中断，导致系统的基本功能不能实现或全面失效的故障。如交换机停止运行，所有电话均不能正常使用 | 10分钟 | 1小时 | 4小时 |
| 一般故障 | 不影响整个系统运行的故障，对客户业务运作有一定影响或个别电话出现故障，无法使用 | 10分钟 | 2小时 | 8小时 |
| 技术咨询 | 系统功能、安装或配置方面需要信息或支持，对系统的业务运作几乎无影响 | 10分钟 | 4小时 | 12小时 |

**（重大故障处理不及时，如果造成较大负面影响直接扣总分）**

其他要求：

* 维保服务商应配备24小时值班电话和故障处理接口人电话，及时配合故障处理工作。
* 做好故障的上报工作，如遇重大故障应立即上报韶关市应急管理局并迅速组织有效抢修。
* 做好故障处理记录，包括故障现象、故障类型、故障起始时间、故障修复时间、故障原因分析、故障处理情况及责任分析、经验教训、故障处理人等，并及时反馈相关故障处理情况。
* 维保服务商判断故障属传输网络故障时，必须及时向韶关市应急管理局进行故障申告，并由韶关市应急管理局做预处理后按传输专业故障流程处理。
* 负责承担因偷盗、人为破坏、市政工程影响、迁移等原因引起的故障抢修工作。
* 为提升本项目工作效率，若本项目有移动智能化管理工作需求，韶关市应急管理局开发出其他工作应用，需要相关工作人员配备智能终端及相应业务的，乙方应无条件满足。
* 相应考核参照业绩指标中的基础管理扣罚标准扣罚。
1. **报表提交**

维保服务商必须每月提交本月各类维护和总结分析报表给韶关市应急管理局。总结分析报表必须详细说明每月度的故障处理情况，故障原因分析，未修复故障的跟进情况，故障处理及时性等。

1. **隐患整改**

对所维保服务的设备相关隐患提出请求，每月末至少提供一次汇总资料，按要求及时提交并经同意后进行整改；

1. **资料整理**

按要求对相关维护资料（含标签）进行整理、核对、更新工作；

1. **协作配合：**

与韶关市应急管理局监督管理人员做好协作配合工作；

1. **临时工作：**

按时保质完成韶关市应急管理局指定的重要保障维护、应急演练保障工作；

# 二、质量管理

* + - * 1. **作业流程**

作业流程是涉及韶关市应急管理局安全生产监督-综合救援应急通信保障项目通信及配套设备类业务维保维保服务的生产流程，包括巡检流程和故障处理流程，流程具体详见”附件一”。

* + - * 1. **作业规范**

作业规范是韶关市应急管理局安全生产监督-综合救援应急通信保障项目通信及配套设备类维护实施过程中的操作规范和标准，具体参照“韶关市应急管理局制定的作业规范”执行。

* + - * 1. **考核办法**

考核办法主要采用韶关市应急管理局每月末对维保服务商打分的方式进行，考核办法详见“附件二”。

* + - * 1. **考核指标说明**

考核指标是评价维保服务商提供维保服务业务质量的标准，包括业绩类指标、服务质量指标二大类，各占100分，详见“附件二”。

* + - * 1. **考核方式**

指标的考核以维保服务管控系统的统计数据为依据，按月由韶关市应急管理局对维保服务商提供的服务质量进行评分，评分结果将与结算费用挂钩详见附件二。

# 三、各单位职责分工

1、 韶关市应急管理局职责

（1）制定韶关市应急管理局安全生产监督-综合救援应急通信保障项目通信及配套设备类维护管理办法、质量指标和考核标准。

（2）根据上级有关规定，定期下达维护质量指标，指导做好维护质量的监督、检查和分析，并对维保服务商的维保服务工作进行考核。

（3）负责协调各有关部门的关系,确保整个维护体系运行正常。

（4）定期通报维护质量情况和故障申告情况。

（5）如发生重大故障,要及时督促相关维护部门迅速处理，尽快恢复通信，总结经验，制定防范措施。

（6）负责维护维保服务年度结算的审核确认工作。

2、 维保服务商职责

1. 负责对“项目”维保服务范围内设施、设备提供日常维护、定期检修、障碍抢修及修复工作。
2. 负责资料的核查统计及更新移交工作，确保资料的准确性。
3. 定期做好日常维护作业计划，及早排除存在的设备隐患，做到“早发现、早处理”。
4. 每月按时向韶关市应急管理局提交月度维护质量完成情况考核表。
5. 每月提交下月巡检计划和本月巡检总结给韶关市应急管理局，维保服务商必须每月末提交本月各类维护和总结分析报表给韶关市应急管理局。

# 四、安全保密

1. 维保服务商不得向第三方披露或泄露与发包商业务有关的资料或信息。
2. 维保服务商应与维保服务技术人员订立与本协议服务内容相关的保密协议，严格执行发包商的各项保密要求。如果维保服务技术人员违反保密规定，维保服务商向发包商承担违约责任。
3. 维保服务商应严格按照发包商相关文件及工作要求对各类客户资料、业务数据执行保密工作，并按资源管理的专业要求完善相应资源系统数据。

# 五、服务终止

1. 维保服务商如果即将解散、被责令关闭或可能破产，应立即通知发包商，发包商以书面形式告知维保服务商解除合同，无需进行相关赔偿。
2. 发包商或维保服务商严重违反合同要求。
3. 发生不可抗力，维保服务商无法按要求提供维保服务服务。

# 六、服务文档资料

1. 《服务计划》

在维保服务开始前，根据韶关市应急管理局的实际需求，经过双方协商确定服务实施计划。

1. 《月度巡检和联调报告》

维保服务商要根据用户安排，完成月度巡检、联调后，提交《月度巡检报告》、《月度联调报告》等有关文档材料。

1. 《系统故障处理分析报告》

维保服务商在每次解决完故障，每月末向韶关市应急管理局提供故障分析报告。

1. 《系统年度总结报告》
* 维保服务商要每年度对用户进行走访，了解用户的满意度以及对维保服务改进的要求，并且提交《用户满意度调查分析报告》 ；
* 一年的服务结束后，韶关市应急管理局和维保服务商代表召开年终服务总结会，并提供《系统年度服务总结报告》。

# 七、维保服务清单

|  |
| --- |
| **韶关市应急管理局安全生产监管-综合救援应急通信保障项目维保技术服务清单** |
| **序号** | **产品名称** | **厂商** | **型号** | **数量** | **单位** |
| **一、软件硬件清单** |
| **（一）Ku车载动中通卫星通信系统** |
| 1 | 车载Ku动中通天线 | 海格恒通 | WX-080-14 | 1 | 套 |
| 2 | 调制解调器 | 海格通信 | D/WT-2D | 1 | 台 |
| 3 | 卫星功放BUC | 天际寻星 | TJKCSSPB-2540W | 1 | 套 |
| 4 | 低噪声放大器LNB | 程星 | SWLN-122127-6005 | 1 | 只 |
| 5 | 功分器 | 因络通讯 | INLO-PD2X-0727 | 1 | 台 |
| 6 | Ku车载动中通卫星通信系统高频波导 | 海格恒通 | 定制 | 1 | 只 |
| **（二）音视频融合通信车载系统** |
| 1 | 融合通信用户交换机 | 华亨 | HH-3000 | 1 | 套 |
| 2 | 370M窄带集群背负式基站(2载频） | 海格恒通 | B-3000-U38 | 1 | 套 |
| 3 | 370兆数字集群车载台 | 海格恒通 | AP-700-U38（应急频段） | 1 | 套 |
| 4 | 一体化移动视频会议智能终端 | 小鱼易连 | AE600 | 1 | 套 |
| 5 | 一体化视频会议终端(车内吸顶安装） | 厦门亿联 | VC210 | 1 | 套 |
| 6 | 车载天通卫星便携终端 | 星联天通 | F922 | 1 | 台 |
| 7 | 高清拼接混合矩阵 | 迈拓维矩 | MT-HC0808 | 1 | 套 |
| 8 | 移动式音箱 | 漫步者 | A3-8 | 1 | 台 |
| 9 | 视频会议终端 | 厦门亿联 | VC880 | 1 | 套 |
| 10 | 视频会议摄像机 | 厦门亿联 | VCC22 | 1 | 台 |
| 11 | 全向麦克风 | 厦门亿联 | VCM34 | 1 | 套 |
| 12 | 移动式三角支架 | 国产 | 定制 | 1 | 个 |
| 13 | 配套手提箱 | 厦门亿联 | 定制 | 1 | 套 |
| 14 | 配套显示大屏 | 联想 | x27q-20 | 2 | 台 |
| 15 | 网络交换机 | H3C | (H3C)S5024PV5-EI-HPWR | 1 | 台 |
| 16 | 超五类双屏蔽网线50米 | 秋叶原 | QS2613X | 2 | 卷 |
| 17 | 放线架盘架 | 规哲 | yq-1 | 1 | 套 |
| 18 | 户外折叠桌椅 | 国产 | 定制 | 2 | 张 |
| 19 | 公网CPE设备 | 华为 | 5G CPE Pro | 1 | 台 |
| **（三）卫星类设备** |
| **3.1** | **VSAT卫星固定站** |
| 1 | 地面站天线 | 无锡华信 | HXWTd2.4m-Ku | 1 | 套 |
| 2 | 地面站天线地基 | 海格恒通 | 定制 | 1 | 套 |
| 3 | 功率放大器 | 天际寻星 | TJKCSSPB-2540W | 1 | 个 |
| 4 | 低噪声放大器 | 程星 | SWLN-122127-6005 | 1 | 个 |
| 5 | 卫星调制解调器 | 海格通信 | D/WT-2D | 2 | 台 |
| 6 | 分路器 | 因络通讯 | INLO-PD4X-0727 | 1 | 个 |
| 7 | 合路器 | 因络通讯 | INLO-PD4X-0727 | 1 | 个 |
| 8 | 路由器 | 华为 | AR6121C-S | 1  | 台 |
| 9 | 三层交换机 | 华为 | S5735S-S24T4S-A | 1 | 台 |
| **3.2** | **Ka卫星便携站** |
| 1 | Ka卫星便携站 | 爱科迪 | AKD-P05A | 1 | 套 |
| **（四）宽带、窄带集群类设备** |
| 1 | 370兆集群同播固定基站（2载频） | 海格恒通 | B-6010 | 1 | 套 |
| 2 | 370M窄带集群同播中心基站控制器 | 海格恒通 | RCC-100 | 1 | 套 |
| 3 | 370M窄带集群指挥调度台 | 北京联想 | 启天M435（含D-6000调度终端软件和CDM-100数字加密狗） | 1 | 台 |
| 4 | 370兆数字对讲机（手持终端） | 海格恒通 | AP-330-U38 | 6 | 台 |
| **（五）自组网设备** |
| 1 | Mesh背负式自组网基站 | 中创鑫和 | ZCXH3701 | 1 | 套 |
| 2 | Mesh背负式单兵中继台 | 中创鑫和 | ZCXH3510 | 2 | 套 |
| **（六）会议系统设备** |
| 1 | 矿山救援基地指挥中心显示大屏 | 小米 | Redmi MAX 86 | 2 | 台 |
| 2 | 矿山救援基地显示大屏支架 | 国产 | 定制 | 2 | 套 |
| 3 | 视频会议终端 | 厦门亿联 | VC880 | 1 | 套 |
| 4 | 视频会议摄像机 | 厦门亿联 | VCC22 | 1 | 台 |
| 5 | 全向麦克风 | 厦门亿联 | VCM34 | 1 | 套 |
| 6 | 视频会议协作平板 | 厦门亿联 | CTP20 | 1 | 台 |
| 7 | 网络交换机 | H3C | (H3C)S5024PV5-EI-HPWR | 1 | 台 |
| **（七）值班值守系统设备** |
| 1 | 值班值守一体机系统设备 | 国产 | 定制 | 1 | 套 |
| **（八）单兵通讯终端类设备** |
| 1 | 北斗智能通讯盒子 | 空天通讯 | 定制 | 8 | 个 |
| 2 | RDSS扩展件 | 空天通讯 | 定制 | 2 | 台 |
| 3 | 应急协同工作箱 | 空天通讯 | 定制 | 1 | 个 |
| 4 | 现场指挥平板电脑 | 空天通讯 | 定制 | 1 | 台 |
| 5 | 市局应急指挥调度系统平台与北斗协同系统API接口融合对接与二次开发定制服务 | / | 定制 | 1 | 项 |
| **维保技术服务（汇总）** |
| **序号** | **项目** | **内容** | **数量** | **单位** | **报价（元）** |
| 一、 | 软件硬件维保服务 | 清单(一至八)软件硬件维保服务 | 1 | 年 |  |
| 二、 | 卫星通信链路 | 壹年Ka波段应急专享通信服务费（中国卫通:带宽上行6M，下行40M，1年不限流量） | 1 | 年 |  |
| 三、 | 月度巡检及全省联调测试 | 完成月度巡检和全省联调测试 | 12 | 月 |  |
| 四、 | 年度演练 | 协助年度防汛、防火演练应急通信保障不少于2次 | 2 | 次 |  |

##

## 附件一：维保服务作业流程

**1、巡检服务流程：**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **流程** | **责任部门** | **流程说明** | **作业指导书及记录** |
|  | * 韶关市应急管理局
* 维保服务商
 | * 维保服务包商制定巡检计划，每月末提交下月巡检计划给相应韶关市应急管理局；
* 韶关市应急管理局对巡检计划进行审核：
	1. 1.对巡检计划安排没有异议，即按计划执行；
	2. 2.对巡检计划有异议，即要求维保服务商修改；
* 维保服务商按计划进行巡检，韶关市应急管理局监督人员陪同巡检；
* 巡检完成后维保服务商必须现场填写相关巡检记录表，并签名。对巡检中发现的故障和隐患必须在月末巡检总结里详细说明故障和隐患的处理情况和计划；
* 韶关市应急管理局监督人员对巡检记录进行审核：
* 巡检记录符合要求，即签名确认；
* 巡检记录不符合要求，即要求维保服务包商按要求重新执行巡检检；
* 韶关市应急管理局监督人员在巡检记录上签名确认；
* 韶关市应急管理局监督人员将巡检记录归档。
 | * 管理规定：

《韶关市应急管理局系统维护管理办法》《巡检记录表》《韶关市应急管理局安全生产监督-综合救援应急通信保障项目移动卫星应急指挥车内通信及配套设备巡检规范》 |

**2、故障处理抢修流程：**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **流程** | **责任部门** | **流程说明** | **作业指导书及记录** |
|   | * 韶关市应急管理局
* 维保服务商
 | * 韶关市应急管理局判断设备及软件是否有维保服务；
* 韶关市应急管理局报个故障；
* 维保服务商统一受理报障。
* 维保服务商处理报障；
* 韶关市应急管理局负责监督和管控维保服务商；
* 维保服务商对处理进行处理，判断故障点，解决故障。
* 故障完成后向韶关市应急管理局销障。
* 韶关市应急管理局负责对故障进行恢复测试：
* 如恢复即进行销障结单；
* 如未恢复即进行再次分析并要求维保服务商处理。
 | * 按作业指导书、记录规定时限进行处理；
* 应急处理预案（提供备品备件使用）。
 |

## 附件二：维护服务考核办法

**一、考核办法说明**

考核办法主要采用年度对维保服务商打分的方式进行。

服务质量评价采用双百分制，分为业绩类指标及服务类指标，各占100分。

1、维护维保服务酬金结算方式

* 根据韶关市应急管理局每年度绩效评分情况和每年度实际核定的设备维护数量进行核定维保服务计酬金，按合同付款条款支付酬金；每年维保护技术服务酬金=（韶关市政府应急指挥调度系统合同总金额）×（业绩类指标得分/100）×（服务类指标得分/100）；
* 合同期内本维保服务项目（即韶关市政府应急指挥调度系统维保技术服务项目）应急指挥调度系统（含系统平台硬件、配套设备及应急指挥调度系统平台软件）维护数量为1套，对维保服务项目内超出合同签订总数量外的新增数量另行结算，要求乙方必须提供维护服务，并且考核要求不变。
* 本维保技术服务不包含韶关市应急管理局安全生产监督-综合救援应急通信保障项目通信及配套设备类设备维修及硬件更换。

2、维保服务结算流程

* 韶关市应急管理局监督管理员针对维保服务商服务情况进行评分；
* 韶关市应急管理局监督管理员将考核评分进行统计、汇总、确认；
* 韶关市应急管理局监督管理员对维保服务商的考核细项及维保服务酬金进行确认。
* 韶关市应急管理局按照最终确认的维保服务酬金与维保服务公司进行结算。

3、指标含义

* 组织管理是考核维保服务商的维护计划安排、资料管理、阶段性工作及文档等的规范性。
* 维护业务指标是指为达到快速排除故障、降低故障历时、保障业务运行质量是维护服务的最终目标，因此通过考核维护业务指标来保证所提供服务的实际效果。
* 质量指标是对服务提供商的总体主观评价。

4、评分方式

* 韶关市应急管理局对维保服务单位打分采取全局统一评分的方式，即进行全局性指标统计并计算统一得分。

**二、考核指标说明**

**1、业绩类指标（100分）**

（一）基础管理（20分）

（1）上报报表的规范性（5分）

* 要求：严格执行各项规章制度，建立健全日常维护管理机制，做好各项维护记录、故障统计分析，及时完成各种统计分析报表。
* 考核方法：每缺一项扣2分；不符合要求每项扣1分。

（2） 制定维保设备巡检计划（5分）

* 要求：按要求制定维保设备巡检计划，每月对所有设备进行100%巡检，及时发现隐患并组织整改，按时提交巡检报告。
* 考核方法：没有制定巡检计划提交给韶关市应急管理局审核，每次扣2分；没有按要求完成巡检计划，每次扣1分。

（3）举行月度的维保情况总结（5分）

* 要求：每月度进行一次电话交流。
* 考核方法：每缺1次扣2分。

（4）用户资料准确率（5分）

* 要求：用户资料准确率达100%。
* 考核方法：每缺一次扣2分。

（二）维护质量指标（80分）

（1）故障修复及时率（30分）

* 要求：故障修复及时率≥98% 。
* 考核办法：每降低1个百分点扣1分，扣完为止。

（2）设备可用率（15分）

* 要求：设备可用率≥99% 。
* 考核办法：每降低1个百分点扣1分，扣完为止。

（3）重复故障次数（15分）

* 要求：重复故障次数≤0。
* 考核办法：每发生1次扣3分，扣完为止。

（4）通信保障完成情况（10分）

* 要求：按客户要求完成通信保障工作。
* 考核办法：没有按要求完成一次扣2次。

（5）客户故障回访满意度（10分）

* 要求：客户回访不满意次数≤0次。
* 考核办法：每发生一次扣1分，扣完为止。

**2．服务类指标（服务质量100分）**

（1）客户投诉或书面表扬（30分）

* 要求：没有收到客户投诉。
* 考核方法：每发生1次客户投诉扣5分，每收到1次客户书面表扬加5分，满分30分。

（2）维护越级投诉或媒体曝光（30分）

* 要求：没有出现维护越级投诉或媒体曝光。
* 考核方法：每出现1次扣10分。

（3）发生通信生产事故（40分）

* 要求：没有出现通信生产事故。
* 考核方法：发生通信事故扣5～10分。

## 附件三：**保密协议**

**保密协议**

甲方：韶关市应急管理局

乙方： xxx公司

根据《中华人民共和国民法典》《中华人民共和国保守国家秘密法》《中华人民共和国反不正当竞争法》等法律法规规定，为保护甲乙双方的合法利益，保证合同项目顺利开展，避免因一方信息泄露而给国家、社会以及个人造成不良后果，给另一方造成损失，甲乙双方以及参与本项目的所有人员承诺遵守本保密协议内容。

1.本协议中的保密信息是指所有商业秘密、技术秘密、甲方未公开的政府信息、通信或与本项目相关的所有信息，无论是书面的、口头的、图形的、电磁的或其他任何形式的信息，如数据、用户名、口令、产品、文件、规划、方案、技术、方法、仪器设备和其他信息及文档等，直至该信息成为公开信息。具体包括但不限于：

(1)甲方收集的、开发的、整理的、复制的、研究的和准备的与本项目下工作有关的所有资料；

(2)甲方在项目实施中为乙方及乙方工作人员提供必要的数据、程序、用户名、口令和资料等；

(3)甲方提供服务工作中涉及的业务及技术文档，包括合同、政策、方案设计细节、程序文件、数据结构，以及相关业务系统的硬软件、文档，测试和测试产生的数据等；

(4)为甲方服务过程中产生的所有成果；

(5)其他甲方未对外公开的信息。

2.乙方在从事项目时，不得擅自监听、拍摄、录制、记录、复制、摘抄、传播、收藏在工作中涉及的保密信息。

3.乙方未经甲方书面同意，不得向任何第三方提供保密信息以及可以接触上述保密信息的手段，包括在公开场合展览，公开对外宣传，作为文章、讯息、参考数据发表等；乙方不得以竞争为目的、或出于私利、或为第三人谋利而擅自保存、披露、使用保密信息；不得直接或间接地向无关人员泄露甲方的商业秘密和党政机关保密信息；不得向不承担保密义务的任何第三人披露甲方的商业秘密和党政机关保密信息，不得泄露在工作中接触到的政府机关科技研究、发明、装备器材及其技术资料和政府工作信息等。

4.对于工作期间知悉甲方的商业秘密和党政机关保密信息（包括业务信息在内）或工作过程中接触到的政府机关文件（包括内部发文、各类通知及会议记录等）的内容，乙方同样承担保密责任，严禁将政府机关内部会议、谈话内容泄露给无关人员，不得翻阅与工作无关的文件和资料。

5.乙方应只向项目相关人员（包括各自的领导﹑同事和雇员等）为商讨合作项目而有需要知悉保密信息的人士披露保密信息，并保证上述各相关人员的行为将会符合本保密条款的规定。在商讨合作项目的过程中，若需向第三方披露甲方的保密信息，应取得甲方的书面许可，并要求该第三方不得向任何其他人士泄露保密信息。

6.乙方实施项目的一切程序都应符合国家安全、保密的有关规定和标准，做好保密管理，采取措施防范第三方获取保密信息。

7.参加项目的有关人员均需签订保密协议。

8.保密条款不因本项目合同无效或解除或终止而无效或终止，保密期限至甲方对外正式公开有关保密信息时为止。

9.乙方违反本合同保密条款的，应承担违约责任。如果给甲方造成经济损失，乙方应赔偿甲方的直接经济损失及承担甲方因此而支出的一切合理费用（包括但不限于律师费、案件受理费、执行费、差旅费等）；如果因乙方恶意泄露信息资料，给甲方造成严重后果的，除应赔偿甲方的直接经济损失及承担甲方因此而支出的一切合理费用外，甲方将通过法律手段追究乙方责任。直接经济损失难以认定的，乙方应付违约金不应低于合同总金额的20%。

甲方：韶关市应急管理局 乙方（盖章）：

授权代表： 授权代表：