

2021 宁波工程学院 闪讯末梢维护业务外包服务 中期运维验收报告

项目名称：2021 宁波工程学院闪讯末梢维护业务外包服务合同

验收地点：宁波

运维单位：宁波爱特佳信息科技有限公司

开始时间：2021 年 9 月

验收时间：2021 年 12 月

验收概要：

运维单位负责的运维范围为：宁波工程学院学生宿舍宽带网络（包括有线和无线 WLAN），包含认证设备、楼宇汇聚及以下各层级的交换机、路由器、光纤接器件、UPS 电源、线缆、信息面板、无线 WLAN 设备等网络节点构成元素，及安放上述设备的配线间、设备间、机房或管理中心。

验收意见（评分统计）：

宁波工程学院校园宽带维护服务考核表（2021年9-12）

项目	子项	考核办法	分值	得分	扣罚金额
服务类考核指标	宽带装移机	在资源具备情况下，装、移机正常时限2天，除不可抗拒原因外，每件每超一天，扣1分，扣维护费200元。超过正常时限，不到24小时，按一天计，扣完为止。代维单位必须及时主动提供网线，若发生此类投诉，每单扣200元。	40	40	
	宽带拆机	正常时限3天，除不可抗拒原因外，每单超时，扣1分，扣50元			
	宽带故障	校园宽带业务障碍修复时限为4小时，其中8:00-20:00内受理故障，要求在当天修复，20:00-第二天8:00内受理故障（除特殊用户），则在第二天8:00开始或预约时间起，4小时内修复。校园宽带业务障碍每单超时，扣1分，扣200元。			
	投诉	投诉到学院信息服务热线或运营商热线，经查属维护原因，每件扣1分，扣200元；投诉到上级监管部门，经查属维护原因，每件扣2分，扣500元；投诉到媒体，造成不良影响，经查维护原因，扣4分，视情节轻重，扣1000-5000元。			
	服务质量分析	代维站每月5日前举行服务质量进行分析会议，会议内容包含指标分析、投诉处理情况、故障分析情况、存在的问题及整改措施和下月的工作计划。检查会议记录，没有举行会议扣8分，会议内容少一项扣2分，分析不具体或没有分析到重点视情况扣1至4分。服务满意度不得低于92分，高于87分（含85分）低于92分每低0.2分扣100元，低于87分每低0.2分扣200元。			
日常工作管理	机线资源管理	机线资料管理按照学院要求做好资源管理平台，日常维护管理不规范，资料不全、不准确，更改不及时、反单不及时，不符分公司维护管理要求的，每处扣100元。	40	40	
	报表管理	每周、每月按要求规范上报周报和月报，月报中必须包括障碍分析、宽带修障及时率分析和平均修障时长，要求对每月的障碍按固话和宽带进行分类分析，并写明原因和整改措施。每次周、次月第四个工作日上报。没有上报此项不得分，分析不具体或没有分析到重点视情况扣1至3分，上报不及时扣2分。			

故障分析	故障修复后按向运行维护部管理员和各经营单元代维管理提交故障报告, 内容应包括故障等级、故障现象、故障类型、影响范围, 故障起始时间、故障规定修复时间、故障历时、故障原因分析、故障处理情况、责任分析、故障处理人和故障使用材料等。每月汇总故障报告并作出分析。没有故障台帐扣 5 分, 单次故障记录没有及时上报每次扣 0.5 分, 每月没有故障分析报告扣 3 分。			
现场管理	<p>设备运行状态正常 巡检时对异常的情况未报告及处理, 每发现一处问题, 扣 1 分。</p> <p>机柜风扇运转正常 机柜内各个风扇运转正常、无故障, 每发现一处问题, 扣 1 分。</p> <p>设备无异常发热 手摸设备温度正常 (不烫手), 每发现一处问题, 扣 1 分。</p> <p>设备机柜卫生、清洁 手摸应明显无尘, 每发现一处问题, 扣 1 分。</p> <p>机架馈线标识明确 机柜标识、机架跳线 (机柜顶、避雷器处) 标识应符合标准化规范, 每发现一处问题, 扣 1 分。</p> <p>布线 (电源线、电缆等) 整齐, 合理, 无飞线, 每发现一处问题, 扣 1 分。</p> <p>设备的空开 要有标识与电源系统标识一致, 每发现一处问题, 扣 1 分。</p> <p>各线路板尾纤 对应光方向标识明确, 每发现一处问题, 扣 1 分。</p> <p>机房清洁卫生 手摸应明显无尘, 机房内清洁, 地面无杂物, 每发现一处问题, 扣 1 分。</p> <p>记录表、巡检表齐全、填写完整 有出入站登记表, 出入站时均有在出入站登记表上登记; 巡检表各项均认真填写, 没有空缺; 每发现一处问题, 扣 1 分。</p>	10	9	
培训及配置管理	技能和服务培训 定期进行技能、标准化操作和服务培训。每季必须要一次以上培训次数。检查培训台帐和培训内容, 培训考试等内容。维护人员必须按学院要求有宽带维护上岗证。人员、车辆和工具必须按合同要求配置。以上每处不符合要求扣 1 分。	10	9	
合计			98	

甲方签字确认 (盖章):

乙方签字确认 (盖章):

