|  |
| --- |
| **考核表**考核时间： 2022 年 1 月 1 日 至 2022 年 12 月 31 日 |
| 项目 | 子项 | 考核内容 | 分数 | 评分 | 备注 |
| 维护工作质量(75分) | 系统质量（25） | 1、系统稳定性，系统性能稳定，保证系统能够实时正常运行。 | 10 | 10 |  |
| 2、系统操作功能易用性，保证系统的操作简单直观。 | 5 | 5 |  |
| 3、对于重大节日及用户大型活动IT服务支持、保证节假日时系统正常运行。  | 10 | 10 |  |
| 日常维护管理(25分) | 1、实时响应客户对系统故障的申告，及时提出解决办法。 | 10 | 10 | 　 |
| 2、定期对客户方系统进行巡检。 | 10 | 9 |  |
| 3、客户端需系统升级，需全程安排专人解决，出现问题及时处理。 | 5 | 5 | 　 |
| 技术支撑(25分) | 1、能在规定的时限内完成故障修复，无其他意外发生。 | 15 | 14 | 　 |
| 2、及时解决节假日等非工作时间的响应生产的故障问题 | 5 | 5 | 　 |
| 3、故障排除后，详细记录故障现象、处理过程，分析故障原因，并对故障进行总结,提出改进措施。 | 5 | 5 | 　 |
| 服务态度(25分) | 合作态度(25分) | 1、工作态度良好，无拖延、推诿或拒绝执行现象。 | 5 | 5 | 　 |
| 2、乙方维护人员电话保持24小时畅通，无漏接、拒接现象。 | 5 | 5 | 　 |
| 3、乙方需按甲方要求及时提供上门服务。 | 5 | 5 |  |
| 4、对涉密设备的操作、涉密资料的管理符合甲方保密管理规定。 | 5 | 5 | 　 |
| 6、按照甲方机房管理条例规定作业，听从机房管理人员安排。 | 5 | 5 | 　 |
| 总分(100分) | 　 | 100　 | 98　 | 　 |
| 考核意见 |  |

被考核单位：北京创联致信科技有限公司 考核单位：

日期： 日期：