# 服务区域

驻场服务：安徽省中医院本部、中医药数据中心（中医馆区域）

远程服务：安徽省中医院北区、安徽省中医院省直医院、安徽省中医院笔架山社区医院

**备注：远程服务对象在远程无法解决问题时需现场处理。**

# 主要服务内容

## 服务内容概述

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 序号 | **服务内容** | **数量** |
| 1 | IT驻场服务 | 1项 |
| 2 | IT基础设备维护服务 | 1项 |
| 3 | 日常巡检服务 | 1项 |
| 4 | IT基础设备升级扩容服务 | 1项 |
| 5 | 安全巡检服务 | 1项 |

## IT驻场服务要求

### 人员配置（7人/年）

| **序号** | **名称** | **主要服务要求** | **数量/单位** |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 | 网络系统及安全系统维护驻场工程师 | 1、协助院内网络设备(H3C等)及安全设备(深信服等)资产的全生命周期的管理；  2、负责全院网络及安全系统的日常管理；  3、负责网络及安全系统软硬件的升级、维护等工作；  4、协助处理医院的各类网络及安全突发事件、紧急事件，确保各部门网络通畅，不得因网络问题影响医院正常工作；  5、协助建立并在院方监督下严格执行计算机网络及安全管理制度；  6、协助院方做好网络及安全设备的资产管理，每日做好设备巡视并有工作日志；  7、能熟练利用系统运维工具对网络设备、安全设备进行日常监管理、配置维护、故障处理；并能及时应答和回复使用部门提出的各类网络及安全有关问题；  8、协助医院做好等保测评工作；  9、医院内网核心交换机为H3C-12508、外网核心交换机为HW-S7706S、中医馆区核心交换机为RuiJie-18014。深信服AF-2000防火墙、深信服 DAS-1000 B1500数据库审计系统等，需具有运维此类型设备的能力； | 1人/年 |
| 2 | 数据中心维护驻场工程师 | 1、协助数据中心各项资产的全生命周期的管理；  2、每日定时对机房内的华为、DELL、HP等服务器（包括数据库服务器、应用服务器等）进行日常巡视，并做好工作日志；  3、每日定时对主、备机房内的存储设备进行日常巡视，并做好工作日志；  4、熟练运用主流的APM、OPM系统，每日监控数据存储备份的情况、状态，并做好工作日志；  5、每日监控服务器防病毒设置的状态，并做好工作日志；  6、能熟练利用运维工具对EMC VNX5400、UNITY500、Powerstore1000、红杉MS2500、华为OceanStor 5510、数据存储设备以及EMC SAN光纤交换机进行管理、配置维护、故障排查与处理；  7、每半年对数据中心进行一次评估，对存在的弊端、风险，提出优化与应对的策略和改进方案；  **8、数据中心专家级运维，需具备主流虚拟化平台、超融合平台、存储系统等极端故障、疑难问题进行故障排查能力，恢复生产。每季度出检测报告一份；**  9、协助等保测评、数据分级分类、密评等测评机构的整改、优化、材料协助服务；电子病历评级改、材料协助服务；互联互通评级整改、材料协助服务。 | 1人/年 |
| 3 | 桌面与终端维护驻场工程师 | 1、协助院内各部门终端电脑、打印机资产的提供资产管理系统实现全生命周期的管理；  2、负责院内各部门电脑终端、打印机及院方指定的各种关联输入输出设备的日常管理、运维  3、负责各类IT设备系统软件、安全软件以及常用工具软件的升级、维护等工作；  4、接听报修电话，每当接到报修电话，应问清报修的部门、设备的名称、故障的现象，并做好维护记录；  5、协助院方制定终端的管理制度，尤其是防病毒措施，及时下载最新的病毒库，防止终端受病毒的侵害；  6、能熟练运用系统运维工具对终端设备进行管理、配置维护； | 5人/年 |
| **合计** | |  | **7人/年** |

### IT驻场服务要求

驻场服务是指根据用户需求安排特定技术人员在用户现场进行维护的一种服务。服务的范围主要是根据服务的产品和具体服务的内容进行确定。驻场服务的主要目的是全面掌握系统的情况，并针对目前系统的情况进行定制化维护和优化，以避免维护性故障的发生，并解决系统存在的性能问题。驻场服务的主要内容包括：

* 确保设备的正常运转
* 报修电话接听与处理
* 故障应急响应
* 问题解决
* 系统健康性评估
* 系统全面优化
* 系统补丁与安全防护的部署
* **需配合业主单位安排工作人员进行节假日现场值班**

为确保院方相关设备完好，运转正常，驻场技术服务包括规范性日常维护，故障应急响应，设备问题解决等范围，具体工作包括但不限于以下内容：

**①网络管理及维护**

* 协助院方制定网络建设及网络发展总体规划，协助院方制定网络管理相应规章制度，并在院方监督下负责实施和执行；
* 掌握各种交换设备和服务器的安装、配置技术，管理交换设备和服务器的密码，处理各种网络设备的故障；
* 协助院方规划并配置网络设备安全策略；
* 规划总院、各分院区VLAN及IP地址子网划分，负责总院网络IP地址分配与管理；
* 负责公用网络实体，如服务器、交换机、集线器、路由器、防火墙、网关、配线架、网线、接插件等的维护和管理；
* 负责服务器和网络软件的安装、维护、调整及更新；
* 监视网络运行，调整网络参数，调度网络资源，保持网络安全、稳定、畅通；
* 在出现设备硬件损坏时及时免费给予更换，如维修时间较长，需提供同档次备件；
* 密切关注互联网安全形势，能够及时有效处理突发安全问题。
* 针对院方安全上的不足，具备提出切实可行的预防措施的能力，并在院方监督下实施。
* 确保院方网络基础服务稳定运行，如内外网DHCP服务、网络准入服务、NAT服务、端口流控、勒索病毒等各类攻击防范等。
* 对网络存在的弊端、风险进行评估，提出优化与应对的策略和改进方案。

**②机房管理及维护**

* 在院方统一协调安排下，指派专人每日对机房供配电、空调、温湿度控制等设施进行检查记录。配备巡检系统，招标人可随时查阅，并按月导出报表打印归档；
* 指派专人对出入机房，并及时登记，另外服务器的开机、关机等重大工作需专人进行记录并报备院方；
* 按照资产清单（**意见征集阶段可现场调研**），建立服务器及网络设备的档案，形成不易破坏的醒目标识，并定期更新相关内容；
* 对资产清单所列的各种设备、线路等，做好检查维护工作，发现故障，及时报告，并安排服务联系或维修，对维修情况提交书面报告；
* 对资产清单所列的各种设备、线路运行及维修记录，按重要性级别，定期书面报告；
* 形成每日巡视制度，对机房中相关设备（包括空调、UPS等）的运行状态、告警信息等实际状态进行记录。

**③数据中心管理及维护**

* 服务器系统安装

根据用户需要，配合安装院方提供的服务器初始化RAID配置、操作系统(Windows/Linux/国产操作系统)，并对系统进行相应的配置，以满足用户对服务器使用的需求，提交服务器安装文档。

* 服务器监控

通过专业的监控和管理软件，对服务器的运行情况进行实时的监控，及时发现服务器运行过程中的异常问题，并对发现的问题进行相应的记录，提交服务器异常记录表，为后续的服务器优化、服务器故障解决提供依据；

* 服务器故障解决

在服务器出现故障时，及时对故障进行分析和定位，提出故障解决的方案，提交服务器故障分析解决报告；

* 服务器硬件维保

针对服务器的实际运行情况，对服务器硬件进行维护和保养。在出现设备硬件损坏时及时免费给予更换，如维修时间较长，需提供同档次备件；

* 服务器巡检

定期对院内所有服务器的硬件状态和运行情况进行巡检，提交服务器巡检报告。

文件服务维保要求保证文件的传输速率和文件服务器的系统安全。文件服务器具体内容包括两台文件服务器和FTP服务器。

服务器系统服务维保包括服务器系统安装、服务器环境的搭建和服务器系统性能的测试。

* 存储配置

根据用户需要对用户的院内EMC、红杉和华为存储进行配置变更，以满足用户的使用需求，提交存储安装配置文档。

* 存储设备故障解决

在用户存储出现故障时，对故障进行及时的定位和分析，并提供故障解决方案，提交存储设备故障分析解决报告。

* 存储硬盘故障

存储硬盘故障或损坏时，免费提供存储硬盘的维修、更换等服务。

* 存储设备维保

对存储硬件设备进行常规的维护和保养，在出现设备硬件损坏时及时免费给予更换，如维修时间较长，需提供同档次备件；

* 存储设备巡检

根据需要每周对存储设备硬件状态和运行情况进行巡检，提交存储设备巡检报告。

* 虚拟化集群软件安装调试及运维

根据用户需要，为用户提供虚拟化集群操作系统、数据库、集群管理软件等相关服务，并在合同期限内承担虚拟化集群系统的安装调试，升级更新，日常维护、故障处理等工作，以满足用户的需求，提交集群软件安装文档。软件故障排查。安装调试质量需要达到原厂标准。

当集群软件出现故障时进行问题的定位和排查，提交故障分析解决报告。

* 集群策略调整

根据实际的需求对集群相关策略进行调整和优化。

* 配合用户安装数据库

配合用户安装各类数据库。

根据需要和数据库的版本发布情况，经讨论确认，在必要的情况下，做好数据库版本升级方案，确保数据库安全、平稳升级，保证软件版本为最稳定版本。

* 数据迁移

根据用户需要，对用户的数据进行迁移，提交用户数据迁移文档。

* 数据备份和恢复

熟练使用Veeam Backup&Replication、IBM磁带机，对用户数据进行定期的备份，配置变更服务,故障处理服务。

* 数据库故障排查、数据库运行环境巡检

当用户的数据库应用出现故障时，及时作出分析和排查，提供故障解决方案，提交数据库故障分析解决文档。

数据库服务维保要求对数据库进行定期备份，并监测备份、作业执行是否正确。数据库数量和种类根据用户指定，不低于20个。

数据中心进行评估，对存在的弊端、风险，提出优化与应对的策略和改进方案。

数据中心专家级运维，针对虚拟化系统、超融合系统、存储系统、灾备系统极端故障、疑难问题进行故障排查，恢复生产。

**④监控和安全服务**

* 通过IT资源监控系统，对通信线路、主机、网络设备和应用软件的运行状况、网络流量、用户行为等进行监测和报警，形成记录、妥善保存并按重要性级别，定期书面报告；
* 指派专人期对监测和报警记录进行分析、评审，发现可疑行为，形成分析报告，并采取必要的应对措施；
* 指派专人负责网络运行日志、网络监控记录的日常维护和报警信息分析和处理工作，提出优化建议及方案；
* 根据厂家提供的软件升级版本对网络设备进行更新，并在更新前对现有的重要文件进行备份；
* 定期对网络系统进行漏洞扫描，对发现的网络系统安全漏洞进行及时修补；
* 对关键的网络设备服务配置文件进行定期离线备份；
* 指派专人进行核心服务器的工作压力监控，针对业务的增长定期生成主服务器的工作压力报表，并且预估业务增长对服务器压力的影响提出合理化建议；
* 指派专人进行核心数据库的工作压力监控，定期生成报告，并就改进提出合理化建议。
* 提供有效手段，实现服务器、存储、网络设备的实时监控，要求采集的数据时间间隔不大于12小时。
* 提供有效手段，实现虚拟化环境的实时监控。

**⑤技术档案管理及备份服务**

* 做好计算机网络资料的整理和归档；
* 编制网络拓扑图、网络接线表、设备规格及配置单、网络管理记录、网络运行记录、网络检修记录等网络资料；
* 每年对单位计算机网络的效能进行评价，提出网络结构、网络技术和网络管理的改进措施。
* 负责对所有设备的应用操作，每季度提交每个设备的配置和存储应用情况报告、网络拓扑报告、IP分配报告；
* 对新应用的设备需求，驻场工作人员应及时提交设备配置现状及设备规划报告，以便该应用能及时实施；
* 掌握设备的运行情况，就保修期、存储空间等及时进行提醒；
* 建立相关系统软件各种故障的恢复流程及应急措施；
* 建立每台维保设备的台账，如实记录包括计算机名称、品牌、配置参数、网络地址、操作系统，端口等信息；服务器、网络设备的拓扑结构。并根据设备的增加、替换、废弃及时更新档案，每月提交一次。
* 建立单位内应用软件台账（包含所用服务器、网络、依赖服务、名称、版本、系统环境、厂家、负责人等信息），并根据变化及时更新资料，每月提交一次。

**⑥测评协助服务**

* 等保测评的整改、优化、材料协助服务
* 电子病历六级的整改、材料协助服务
* 互联互通五甲的整改、材料协助服务
* 其他测评服务的协助工作

**终端维护服务**

* 安装操作系统、业务软件及常用工具软件

在院方的指导下为办公终端安装操作系统、业务软件和常用的办公工具软件及其它院方工作需要制定的软件。

* 终端系统故障解决

解决用户办公终端的系统故障。

* 终端应用故障解决

解决用户办公终端的应用软件故障。(如经甲方确认为第三方问题，有权拒绝再次处理)

* 终端硬件故障判断

判断用户办公终端的硬件故障点，提出解决方案，如果需要更换故障设备，更换过程由中标方全程处理，全程送修、送回。

* 终端系统安全

勒索病毒补丁、禁用U盘、部署杀毒软件，确保系统安全。

## IT基础设备维护服务

投标人须针对采购人以下设备提供维保服务，维保为硬件全包方式，即维护、维修中的所有故障硬件及易损耗材均由中标人免费提供和更换。

说明：

1. 出厂时间超过六年的设备，因备件短缺等客观因素导致无法维修，由乙方提供评估报告，甲方决定是否做报废处理。

**2、服务期内中心机房自有设备区新增或者新迁入设备也纳入全包方式管理。**

3、只负责IT硬件维保，合同服务期内，软件持续使用若需缴纳费用，由甲方与厂商协商购买；

设备清单（详细清单见附件）**截至2024年12月30日。**

**安徽中医药大学第一附属医院自有设备区设备**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 设备类别 | 在保 | 过保 | 总计 |
| 路由器 | 0 | 4 | 4 |
| 存储 | 6 | 5 | 11 |
| 服务器 | 15 | 31 | 46 |
| 安全设备 | 13 | 8 | 21 |
| 交换机 | 23 | 182 | 205 |
| SAN交换机 | 0 | 5 | 5 |
| 总计 | 56 | 235 | 291 |

**中医药数据中心设备**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 设备类别 | 在保 | 过保 | 总计 |
| 路由器 | 0 | 2 | 2 |
| 存储 | 0 | 2 | 2 |
| 服务器 | 0 | 18 | 18 |
| 安全设备 | 0 | 15 | 15 |
| 交换机 | 0 | 8 | 8 |
| SAN交换机 | 0 | 2 | 2 |
| 总计 | 0 | 47 | 47 |

## 日常巡检服务要求

驻场人员每天对院方相关IT设备提供一次现场巡检，对采购人维保对象全面检查。检查的内容包括软、硬件运行状态和设备运行环境的检查等。

在重要保障期间,系统升级、扩容、投产、年终结算等重要时点之前，中标人应按照院方要求对关键设备和系统进行针对性重点巡检。

中标人完成现场巡检后需填写设备巡检记录表。

中标人需为院方建立设备维修档案，并根据运行情况向院方提供设备升级、改造、更换的建议和方案。在设备巡检过程中中标人需根据院方需要对院方工程师进行现场培训。

中标人每月须提交一次巡检报告，并与院方沟通报告内容中需要紧急处理的问题。院方可以根据需要要求中标人增加或修改设备巡检内容。

### 服务报修和管理

中标人需负责日常报修的处理及报修工单的管理。

接听电话不能准确判断故障的，需及时到现场处理；如果判断为第三方故障且不能处理的请做好登记与移交登记。

接听或现场处理报修时，能够基本判断常见问题的故障点，并能够进行任务指派或转交。

### 重要时刻保障服务

重要时期保障期间，院方根据需要向中标人提出重要时期保障服务请求，中标人收到请求后与院方共同制定重要时期保障期间的设备保障方案。

重要时期保障期间包括院方重要业务系统上线、系统切换、数据迁移、重要设备搬迁等。在重要时期保障期间，中标人需在原有驻场人员之外根据需要安排技术支持工程师团队到现场巡检及完成技术保障服务。在合同执行时院方根据需要向中标人提出此类服务的日期和时间，中标人必须无条件服从。

### 应急预案服务

中标人应与院方一起制定紧急情况处理流程并为院方提供紧急情况处理服务。由中标人负责工程师，技术支持专家小组，与院方共同配合，制定切实可行的紧急状况处理流程，并在可能的情况下进行实际演练，以保障突发故障状态下的有效应对处理和取得故障原因分析所需的数据。

在出现紧急故障或问题的情况下，院方与中标人应依照对应应急处理流程，积极配合，在最短的时间内解决问题。

应急处理服务完成后，中标人应及时向院方提供紧急情况应急处理服务报告。

### 培训服务内容

常规培训：根据医院现有的系统，将制定培训计划，并分系统分时间进行培训，也可以结合用户感兴趣的内容，做相关培训的调整。

应急培训：针对院方经常出现的故障点做针对性的培训，使院方自己的维护人员能够处理常见的相关故障，提高用户的日常维护和应急能力。

### 优化整改服务

根据驻场人员现场收集的和巡检的情况，提供优化整改服务报告，报告中应详细记录设备运行状况和相关解决办法或建议。同时，每半年还应提供深入的系统分析，并提供优化建议方案。

### 服务报告

中标人在每个事件（每次服务）处理之后给院方提供《事件问题处理报告》，每季度结束后的5个工作日内，向院方提供《季度服务总结》及《季度服务清单》，以便院方全面准确的了解维保服务实施情况。

《季度服务总结》内容包括但不限于:

服务情况的总结:对上个季度的设备整体运行情况进行总结，评估每次维保行动的效果；统计评估维保行动实施了的服务包的内容；总结分析遗留问题处理情况；

一级故障分析报告:对故障的发生原因、处理过程和处理结果进行详细说明，并给出预防该类故障再次发生的建议；

故障概率、杀毒趋势分析；

计划执行分析:分析技术支持服务实施计划的执行情况，对计划未执行项或未按时执行项进行原因分析。对出现服务质量问题及不符合合同约定的情况需提出分析报告和整改措施；

问题分析:对维保过程中出现的未曾预见的问题，及时分析总结并给出解决建议。

《季度服务清单》内容包括但不限于:每次服务的日期、故障设备名称及序列号、故障描述、故障状态、处理过程、处理结果、备件名称及序列号、确认人、联系方法等。

### 其他补充要求

中标方可使用采购人的现有各类管理软件，也可以在用户允许的情况下使用第三方软硬件进行管理，所有额外支出费用由中标方自行承担。

投标人必须在标书中以独立形式明确承诺：一旦中标，在服务过程中使用的第三方软件应具有合法的使用许可，没有相关法律纠纷，否则，导致损失由中标人承担。

**合同期内新增的硬件设备等纳入该维保范围内，合同期内托管的社区医院和分院区纳入上述维保范围**

**注：如驻场人员替换须保证替换人员具有同等资质，否则视为违约；项目经理如不满足院方要求，中标人需要无条件更换，更换两次仍不满足要求的，予以废除合同处理，全部损失由中标人承担**

## IT基础设备升级扩容服务

| **序号** | **名称** | **主要技术参数** | **数量单位** |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 | 虚拟机集群系统保护 | 对现有虚拟化保护系统增加10个虚拟机持续保护，不改变现有保护架构；   1. 基于虚拟机粒度的保护，能够支持所有类型的存储和应用，提供白皮书证明； 2. 可以捕获并记录虚机每一个写I/O操作，将写入的数据副本发送到指定位置，非连续快照方式； 3. 可以实现对物理和数据逻辑故障的恢复，逻辑故障包括：逻辑错误、人为误操作和病毒等引起的数据库数据丢失、人为或病毒引起的数据库崩溃等故障； 4. 基于日志记录改变数据的时间点信息，可对虚拟机进行基于时间点的回滚，可恢复到数据损坏的前几秒； 5. 提供一致性组功能，可以将有一致性管理的所有虚拟机，绑定到一个一致性组中，以确保事务向以前时间点的回滚同时进行，从而确保应用程序及虚拟机的一致恢复； 6. 可以由应用程序和系统自动生成事件书签，也可以由用户向系统输入自己的书签，通过书签，将系统范围的事件（端口故障、系统错误等）与潜在的损坏事件关联起来，管理员可以通过选择书签来恢复数据，从而确保恢复的数据是正确的； 7. 对于捕获的写I/O，既支持同步复制到本地站点，也支持异步复制到远程容灾站点。以上两种方式可以配合使用，提供对同一台虚拟机的并行本地和远程保护； 8. 支持在执行故障切换之前装载复制的映像以处理和检查一致性的能力； 9. 提供原厂工程师服务，提供原厂工程师工牌以及原厂售后服务承诺函。 | 1项 |

## 安全巡检服务

| 序号 | 名 称 | 主要技术参数 | 数量单位 |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 | 安全巡检服务 | 服务期内，主要安全设备（防火墙，日志审计，数据库审计等）原厂商提供以下服务，并提供网络安全厂商服务承诺函：  1、每周提供1次网络安全厂家原厂巡检服务，每季度提供网络安全厂家原厂网络安全体检1次；  2、每个季度提供1次网络安全厂家原厂上门漏洞扫描服务；  3、每1年提供网络安全厂家原厂全院安全意识培训服务1次；  4、攻防演练期间，提供原厂商高级网络安全专家提供支持和技术服务； | 1项 |

主要设备清单

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 序号 | 资产名称 | 厂商 |
| 1 | 外网出口防火墙 | 深信服 |
| 2 | 内，外网防火墙 | 深信服 |
| 3 | 行为管理 | 深信服 |
| 4 | VPN系统 | 深信服 |
| 5 | 日志审计系统 | 深信服 |
| 6 | 数据库审计系统 | 深信服 |

# 服务考核标准

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 项目内容 | 安徽中医药大学第一附属医院硬件服务外包 | | | | | | | |
| 考核时间 |  | | 考核对象 |  | 考核对象负责人签字 | |  | |
| 考核项目 | 分值 | 考核内容 | | | 自评分 | 客户评分 | | 备注 |
| 1、服从工作安排 | 10分 | 指客户交付的工作任务，在能力和责任范围内无推脱无抵触；如不服从一次扣5分。 | | |  |  | |  |
| 2、服务响应速度 | 10分 | 要求及时跟进客户的工作任务，如需延迟，必须告知客户缘由，并得到客户认可；未能及时响应一次扣2分。 | | |  |  | |  |
| 3、服务工作态度 | 10分 | 在日常服务工作过程中，能积极主动的完成所承担的工作；如因服务态度不好而被投诉一次扣2分。 | | |  |  | |  |
| 4、工作解决能力 | 10分 | 指在工作过程中，完成任务的技术能力与岗位匹配程度；故障未能及时解决，视问题影响程度及影响范围一次扣2~10分；解决问题方法得当，问题处理效果良好一次加2分； | | |  |  | |  |
| 5、服务反馈质量 | 20分 | 指在服务工作完成后，要按时提交工作任务记录，包括：  1、建立每台维保设备的档案，如实记录包括设备名称、品牌、配置参数、网络地址、操作系统，端口等信息；服务器、网络设备的拓扑结构。并根据设备的增加、替换、废弃及时更新档案，每月提交一次。   1. 建立单位内应用软件登记表（包含所用服务器、网络、依赖服务、名称、版本、系统环境、厂家、负责人等信息），并根据变化及时更新资料，每月提交一次。 2. 详细记录故障问题处理过程及处理方法，故障处理完成后及时交。   未能按时提交反馈记录或记录不符合要求一次扣2分，直至该项得分为0； | | |  |  | |  |
| 6、出勤率达标 | 10分 | 严格遵守客户作息时间，按时上下班，没有无故迟到早退现象，请假要得到客户和本单位批准；迟到或早退一次各扣0.5分，旷工半天扣1分，旷工1天扣5分。  若因出勤方面原因，产生事故，并造成严重后果，本项得分为0。 | | |  |  | |  |
| 7、保密工作规范 | 10分 | 未经授权或批准，不准对外提供密级文件和其他未经公开的经营情况、业务数据等；按照用户要求做好保密工作，违反一次扣5分，直至该项得分为0。  若因保密方面原因，产生事故，并造成严重后果，本项得分为0。 | | |  |  | |  |
| 8、服务流程规范 | 10分 | 在日常工作中，遵循客户单位的工作流程规范；没有按照服务流程规范处理问题一次扣2分，直至该项得分为0 | | |  |  | |  |
| 9、行为规范达标 | 10分 | 仪容仪表整洁，保持办公区域整洁卫生。办公时间不从事与本岗位无关的活动，禁止在工作期间串岗聊天；违规一次扣2分，直至该项得分为0 | | |  |  | |  |
| 合计： |  |  | | |  |  | |  |
| **意见和建议** | | | | | | | | |
| 说明：  1、得分90分以上，支付运维款100%；80分到89分，支付运维款90%；70分到79分，支付运维款80%；60分到69分，支付运维款70%；低于60分，不支付当季度运维款；  2、考核内容根据实际工作发展需要，甲方有权进行适当调整。 | | | | | | | | |