顺义区文化中心信息化设备设施
运维服务合同

甲方：北京市顺义区文化和旅游局
乙方：国研数字科技（北京）有限公司

2026 年 6 月 28 日

甲方：北京市顺义区文化和旅游局

统一社会信用代码：11110110000093593M

注册地址：北京市顺义区石园大街 10 号

联系电话：010-69429918

开户行：工商银行顺义支行

账号：020 0005 9092 0009 2393

乙方：国研数字科技(北京)有限公司

统一社会信用代码：91110108755288364G

注册地址：北京市朝阳区利泽中园 106 号楼 1 层 A142

联系电话：010-65121898

开户行：建行金融街支行

账号：11001070800053000034

甲乙双方本着平等互利的原则，根据《中华人民共和国民法典》及《中华人民共和国政府采购法》等法律法规的规定，经友好协商，就乙方向甲方提供文化中心信息化设备设施运维服务事宜，达成如下合同：

第一条 项目基本情况

本运维项目（以下简称“本项目”）基本情况如下：

名称：顺义区文化中心信息化设备设施运维服务。

设备设施情况：详见附件 1

第二条 服务内容及要求

本项目要求的服务，即对文化馆、博物馆、图书馆设备及其运行的系统环境提供为期一年的保障，包括平时的日常巡查、定期维护、硬件维修、服务器软件升级及图书馆网上资源更新、应急响应及其他相关技术支持服务等。

（一）资料整理

1.运维服务过程中各种记录和文档，包括巡检记录、现场服务记录单、故障及事故报告、季度工作总结报告；

2.协议到期前一个月内，整理协议期间所有维护资料，包括各种表格和报告，形成台账及年度信息化系统维护报告。报告电子档 1 份，纸质档案 1 份；

3.对于维护范围内的各硬件和网络设备，制作设备台账。

（二）日常维护

1.每天定时检查查看相关信息点，并填写日常检查表记录检查情况。

2.定时对甲方重要系统的数据及日志文件进行备份，重要系统指的是控制软件系

统，网站系统等。

（三）定期维护

1.每日巡检，每日对展示交互设备及系统进行巡检，每日对安防设备及系统进行巡检，每日对文化馆及图书馆信息点进行巡检，每日对公共服务设备及系统进行巡检，每日对机房设备及系统进行巡检等。

2.每周对甲方机房进行日常检查1次，填写机房周检查表并记录检查情况。检查内容包括机房网络设备状况、服务器状况、机房环境状况、卫生状况、精密空调主机状况等；

3.每月对甲方重要系统（文化馆、博物馆、图书馆形成数据备份的中控管理系统）的数据及日志文件进行转储1次，及时拷贝到移动存储硬盘里；

4.每月对本项目进行例行检查1次，填写信息化系统月例行检查表并记录检查情况。检查内容为各应用系统运行情况，服务器运行情况，机房运行情况，网络安全情况以及该月维护情况；

5.每季度由现场项目负责人员带队对项目进行健康检查1次，并根据检查结果形成相关材料（报告）；

6.每半年对甲方机房精密空调进行检查维护1次并填写机房空调检查表记录检查情况，对机房灰尘清理1次并填写机房灰尘清理表记录清理情况；

7.每半年对甲方UPS电池检查和充放电1次并填写UPS电池检查表记录检查和充放电情况；

（四）故障维护

1.对本协议维护范围内出现的其他信息化系统故障，接到通知后立即安排人员进行故障维护，能远程解决排除故障的提供远程协助，不能远程排除故障的安排人员2小时之内到达现场进行故障维护。因硬件损坏须更换设备的联系相应厂家进行硬件的故障维护。

2.需提供7*24小时的电话响应支持，保证故障排查的及时性。

（五）特殊保障

针对特殊时期的信息网络系统运维需求提供保障服务。在国家法定节假日，国家或文化中心的重要会议、重大活动以及突发安全事件期间等特殊时期提供运维服务。有需要时完成特殊时期的驻地值守、系统监控等运维服务任务。

（六）施工作业

若合同以外甲方因工作需要通知的施工作业（如搬家、设备迁移、线路重布等），乙方应积极响应，组织施工力量，并向甲方另行报价协商。

第三条 服务期限

2026 年 6 月 28 日～2027 年 6 月 27 日。

第四条 服务金额及付款方式

（一） 服务金额：本合同含税总金额为人民币（大写）壹佰零伍万伍仟元整（小写：￥1,055,000.00 元），不含税金额为人民币（大写）玖拾玖万伍仟贰佰捌拾叁元零贰分 （小写：￥995,283.02 元），增值税金额为人民币（大写）伍万玖仟柒佰壹拾陆元玖角捌分 （小写：￥59,716.98 元）。

（二）付款方式

支付方式:

（1）费用支付方式：原则上为每季度根据考核结果待甲方财政资金到位后 15 个工作日内采用银行转账方式予以支付，乙方提供相应金额发票，具体支付步骤按照区财政要求执行。

（2）若甲方将增值税普通发票丢失，乙方有责任提供加盖发票专用章的发票记账联复印件给甲方，并提供相应税款缴纳证明。

第五条 甲方权利义务

1. 检查监督乙方服务工作的实施及制度的执行情况；

2. 协助乙方做好管理工作，为乙方工作人员提供管理用房；

3. 甲方有权要求乙方对不符合要求的相关人员进行替换，乙方应当自甲方提出之日起 5 个工作日内更换，特殊情况应当及时更换。

第六条 乙方权利义务

1. 在日常维护过程中发生的重大故障应及时告知甲方；设施配件等需要维修、更换的，应在 1 天内联系厂家同时 3 天内出具维修方案报甲方同意后进行维修；

2. 在服务期内，乙方必须做好工作人员所需要的安全教育及安全措施，保证工作人员的安全；

3. 乙方相关人员应当遵守甲方的各项管理制度，服从甲方管理指挥；

4. 乙方员工的工资、社会保险等福利,必须符合国家有关规定；

5. 本合同终止时，乙方必须在甲方要求的时间内及时向甲方移交全部管理用房及有关档案资料；

6. 乙方安排至本项目的工作人员在工作期间出现劳动争议或出现任何财产、人身损害，乙方自行承担由此而产生的全部责任，与甲方无关。

7. 负责整理、管理、维护服务所有设备设施情况资料，适时提供给甲方；

8. 乙方应指定具体联系人：安慧娟 联系方式 ：13466385568，专门负责办理与甲方的有关事宜，同时乙方如更换联系人或联系方式时应及时通知甲方。

9. 执行本合同中服务过程中发生的人员安全事故，由乙方负责。

10. 如乙方需要更换安排至本项目工作人员，需征得甲方同意，如因频繁更换工作人员给甲方造成损失，甲方有权向乙方进行追偿。

11. 乙方应确保甲方网路数据安全，定期对文化中心信息化设备设施及信息数据进行巡查维护，同时按照甲方要求及时落实排查网络漏洞，升级系统补丁等安全防护措施。若发生网络安全事件造成甲方财产损失，则财产损失由乙方承担。

12. 根据国家现行税法对征收的与本合同有关的一切税费均由乙方承担。

第七条 保密条款

1. 本协议 “保密信息”包括：

（1）合同内涉及保密的工作；

（2）甲方向乙方提供的一切涉及甲方业务（包括口头和书面信息）的材料；

（3）系统内涉及的所有信息资料和材料；

2. 未经甲方许可乙方无权单方面对社会和第三者公开协议内容。

3. 保密期限：合同有效期内及合同履行期限结束永久履行本合同保密条款，如违反乙方承担全部法律责任。

第八条 违约责任

1. 在服务过程中，若乙方连续两次考核周期内未能按照合同约定履行义务或者履行义务不符合合同约定，甲方有权解除合同。

2. 对合同条款进行任何改动，均须由甲乙双方签署书面的合同修改书。任何一方无故修改或终止合同，当支付另一方合同总金额的3%作为违约金。

3. 乙方违反本合同规定，甲方可提出整改通知。乙方未按要求整改或整改效果不好的，甲方可从服务费中扣除违约赔偿金，最高不超过服务合同价的1%。

4. 如因乙方及其派驻人员的原因导致出现处罚或违约金，甲方可从服务费中扣除违约赔偿金，最高不超过服务合同价的1%。

5. 如文化中心设备设施出现故障，乙方未能及时发现并报送给甲方的，造成文化中心无法正常运转，甲方可从服务费中扣除违约赔偿金，最高不超过服务合同价的1%。

6. 乙方同意本项目实施过程中所形成的所有著作权、技术成果等知识产权均归甲方所有。乙方保证甲方不会受到任何第三方基于侵犯其专利权、商标权、著作权、商业秘密等的指控和诉讼。如果甲方收到上述指控和诉讼，乙方应当配合甲方积极应诉，并承担因此给甲方造成的全部损失，包括但不限于诉讼仲裁费、律师费、法院或仲裁机构最终裁定的侵权赔偿费用及甲方承担其他侵权责任所造成的经济损失等。

7. 甲方因乙方违反本合同约定需向乙方收取的罚金等款项，甲方有权自行决定从当期应支付给乙方的服务费中扣除，亦可选择从乙方后续任意一期的服务费中予以扣除。

8. 鉴于项目资金由区财政授权拨付，具体支付时间待甲方申请区财政资金到位后予以支付，支付步骤按照区财政局程序要求执行。如因政府相关部门原因致使付款迟延的，

不视为甲方违约，甲方不承担责任。乙方不因付款时间的迟延影响乙方履行合同义务的质量及时间节点，否则甲方可向乙方主张违约责任。

第九条 不可抗力

1. 由于不可预见、不可避免、不可克服等不可抗力的原因，一方不能履行合同义务的，应当在不可抗力发生之日起 5 天内以书面形式通知对方，证明不可抗力事件的存在。

2. 不可抗力事件发生后，甲方和乙方应当积极寻求以合理的方式履行本合同。如不可抗力无法消除，致使合同目的无法实现的，双方均有权解除合同，且均不互相索赔。

第十条 争议及解决办法

本合同发生争议，由双方协商或由政府采购监管部门调解解决，协商或调解不成时，甲乙任何一方有权向北京市顺义区人民法院提起诉讼。

第十一条 其他事项

1. 若有未尽事宜，甲乙双方可视具体情况，结合有关规定协商一致后签署备忘录和补充协议，与本合同具有同等法律效力。

2. 本合同一式陆份，具有同等效力，甲、乙双方各执三份，合同自双方签字盖章之日起生效。

3. 本合同未尽事宜，由双方协商处理。

附件：1. 运维服务范围（参照招标文件）

附件：2. 顺义文化中心设备设施运维服务考核明细表

甲方	北京市顺义区文化和旅游局（盖章）	乙方	国研数字科技（北京）有限公司（盖章）
地址	北京市顺义区石园大街 10 号	地址	北京市朝阳区利泽中园 106 号楼 1 层 A142
法定代表人	卢海珀	法定代表人	钱双
授权代表	许健	授权代表	张曼
开户行	工商银行顺义支行	开户行	建行金融街支行
账号	0200005909200092393	账号	11001070800053000034
电话	010-69429918	电话	010-65121898
传真	010-81496681	传真	
日期	2026. 6.28	日期	2026. 6 28

附件 1

运维服务范围

1.1. 文化馆运维清单

文化馆运维设备清单：

序号	项目	品牌	规格型号及尺寸	单位	数量
1	LED 大屏	天合	室内 P2 全彩表贴	平米	20.934
2	LED 大屏	天合	室内 P2 全彩表贴	平米	33.016
3	LED 大屏系统	天合	室内 P2 全彩表贴	平米	5.494
4	LED 大屏系统	天合	室内 P2 全彩表贴	平米	3.564
5	LED 大屏	天合	室内 P2.5 全彩表贴	平米	15.502
6	LED 大屏	天合	室内 P2 全彩表贴	平米	7.541
7	LED 大屏	天合	室内 P2 全彩表贴	平米	3.564
8	LED 大屏	天合	室内 P2 全彩表贴	平米	11.379
9	LED 大屏	天合	室内 P2 全彩表贴	平米	12.3
10	LED 大屏系统	天合	室内 P2 全彩表贴	平米	7.256
11	弧幕投影	天合	室内 P2 全彩表贴	套	1
12	LED 大屏系统	天合	室内 P2 全彩表贴	平米	58.244
13	LED 大屏系统	天合	室内 P2 全彩表贴	平米	3.564
14	LED 大屏系统	天合	室内 P2 全彩表贴	平米	3.564
15	LED 大屏系统	天合	室内 P2 全彩表贴	平米	5.494
16	LED 大屏系统	天合	室内 P2 全彩表贴	平米	5.494
17	LED 大屏系统	天合	室内 P2 全彩表贴	平米	5.494
18	LED 大屏系统	天合	室内 P2 全彩表贴	平米	5.858
19	LED 大屏系统	天合	室内 P2 全彩表贴	平米	5.858

20	LED 大屏系统	天合	室内 P2 全彩表贴	平米	3.564
21	LED 大屏系统	天合	室内 P2 全彩表贴	平米	5.494
22	金属探测门	超杰鸿	定制	套	1
23	安检显示器	超杰鸿	定制	台	1
24	X 射线安检设备	路易生	5030	台	1
25	0.9 米宽度闸机双通道	金博智能	J0T-ST-SD666	套	2
26	北斗卫星	福睿媒森	定制	套	1
27	飞机模拟驾驶	福睿媒森	定制	套	1
28	电子机	天合	室内 P2 全彩表贴	台	3
29	导览机器人	天合	室内 P2 全彩表贴	台	1
30	大屏系统	UNGXUN	定制	台	2
31	录播系统	仰邦	OVP—M2X	套	1
32	录播系统	仰邦	OVP—M2X	套	1
33	试听系统	HESHUOLIYE	定制	套	2
34	录播系统	仰邦	OVP—M2X	套	1
35	VR 体验系统	福睿媒森	定制	个	2
36	查询系统	HESHUOLIYE	定制	套	1
37	投影系统	蕃秀	FX-D200	套	1
38	投影系统	蕃秀	FX-D200	套	1
39	投影系统	蕃秀	FX-D200	套	1
40	投影系统	蕃秀	FX-D200	套	1
41	投影系统	蕃秀	FX-D200	套	1
42	投影系统	蕃秀	FX-D200	套	1
43	查询系统	HESHUOLIYE	定制	套	3
44	投影系统	天合	室内 P2 全彩表贴	套	1
45	投影系统	蕃秀	FX-D200	套	1
46	试听系统	HESHUOLIYE	定制	套	4
47	投影系统	蕃秀	FX-D200	套	1

48	投影系统	蕃秀	FX-D200	套	1
49	投影系统	蕃秀	FX-D200	套	1
50	投影系统	蕃秀	FX-D200	套	1
51	大屏系统	UNGXUN	定制	套	1
52	录播系统	仰邦	OVP—M2X	套	1
53	播放系统	仰邦	OVP—M2X	套	1
54	播放系统	仰邦	OVP—M2X	套	1
55	播放系统	仰邦	OVP—M2X	套	1
56	大屏系统	仰邦	OVP—M6X	台	4
57	大屏系统	仰邦	OVP—M4X	台	4
58	大屏系统	UNGXUN	定制	套	1
59	大屏系统	UNGXUN	定制	台	4
60	录播系统	仰邦	OVP—M2X	套	1
61	录播系统	仰邦	OVP—M2X	套	1
62	大屏系统	UNGXUN	定制	套	1
63	录播系统	仰邦	OVP—M2X	套	1
64	UPS 电池	联科	12V 120HA	块	16

文化馆网络运维清单如下：

序号	项目	品牌	规格型号及尺寸	单位	数量
1	互联网接入	联通网	/	条	2
2	宽带接入	政务网	/	条	1
3	通讯光缆接入（联通）	/	/	条	1
4	有线网络信息点	/	/	点	380
5	语音电话信息点	/	/	点	200
6	政府内网信息点	/	/	点	300
7	门禁系统点位	海康	K1108MK	点	76
8	电视监控探头	海康	DS-2CD2726AT	点	190

1.2. 图书馆运维清单

图书馆运维设备清单：

序号	项目	品牌	规格型号及尺寸	单位	数量
1	UPS 电池	联科	12V120AH	个	16
2	净水开水机	造艺	YS-12BK	台	10
3	自助打印复印系统	杭州 联创	LC-DFS	套	1
4	架位导航系统	数典	定制	套	1
5	人脸识别系统	北京面管	LFIS	套	1
6	读者验证反馈系统	北京面管	定制	套	1
7	360 线路全景导航系统	数典	定制	套	1
8	大数据发布平台软件	上海 致研	定制	套	1
9	智能密集书柜	河北 金虎柜业	YW-III	组	50
10	触屏线路导航查询机	致研 智能	ZY-LGM100	台	5
11	图书盘点仪	必布奇	DLA804/276 x 180x 100mm	台	5
12	图书自助杀菌机	超越	CY-1806	台	10
13	24 小时预约借还书机	致研	ZY-ZZML-M900	台	1
14	升降式还书箱	必布奇	HSX1/680MM*530M M*765MM	个	20
15	智能 AR 机器人	致研 智能	ZY-ARR	台	1
16	普通电子书借阅机	超星	SY4310h	台	5
17	少儿仿真绘本阅览机	上海 玉屋粟	FZHBM-02	台	2
18	少儿科普电子阅读机	上海 玉屋粟	KPRM-01	台	2
19	太阳系遥感体验仪	上海 玉屋粟	Solar system-AA2/1800	台	1
20	馆员工作站	必布奇	896/500mm x 300mm x 30mm	台	10
21	盲人阅览设备	中国盲文出版社	定制	套	1
22	电子读报机	方正	ENM-FZ/1180cm X 580cm X 1700cm	台	3
23	刷卡器	科密	OS-F402U	个	30

24	自助借还机	必布奇	selfCheck1000/6 80mm X 617mmX1484mm	台	10
25	自助借还机/简易型	必布奇	selfCheck500/12 40mmx940mmx570mm	台	6
26	自助借还机儿童智慧款	致研	ZY-ZZJH-E100	台	4
27	自助借还机（壁挂式）	致研	ZY-ZZJH-R100	台	4
28	自助办证机（立式）	致研	ZY-ZZBZ-P500	台	2
29	电子书借阅机（瀑布流）	超星	BY-460HN11	台	2
30	朗读亭	超星	CX-RP-V1.0	台	1
31	图书查询机	致研 智能	ZY-BCM100-1	台	12
32	桌面式自助借还机	必布奇	selfCheck500D	台	1
33	玉兔月球车登月遥感体验仪	上海 玉屋粟	RMC-AA1/1800×1360*1100(mm)	台	1
34	自助办证机（嵌入式）	致研	ZY-ZZBZ-P700	台	1
35	条码扫描枪	得力	得力 14950	个	30
36	RFID监测门（双通道）	必布奇	9102	套	1
37	1.2米宽RFID监测门（单通道）	必布奇	9101	套	18
38	0.9米宽度闸机双通道	欧翼 盾	DD-3	套	2
39	X射线安检设备（含金属探测门）	掌盾	ZD-5030	套	1

图书馆弱电网络运维清单如下：

序号	项目	品牌	规格型号及尺寸	单位	数量
1	通讯光缆接入（联通）	/	/	条	1
2	互联网接入	联通网	/	条	2
3	宽带接入	政务网	/	条	1
4	有线网络信息点	/	/	点	900
5	语音电话信息点	/	/	点	800
6	政府内网信息点	/	/	点	800

7	门禁系统点位	海康	K1108MK	点	100
8	电视监控探头	海康	DS-2CD2726AT	点	320

图书馆机房设备及网络运维清单如下：

序号	产品名称	品牌	规格型号	单位	数量
1	精密空调	黑盾	SCM0501AD	台	1.00
2	新风净化机	定制	风量 1500m3/h 余压：120Pa 电压：380(V) 功率:8kW	台	2.00
3	消防排气斜流风机	定制	风量：3500m3/h 余压：200Pa 电压：380(V) 功率:1.1kW	台	1.00
4	配电参数监测系统	风正致远	FZ-Power-B	套	1.00
5	精密空调监测系统	风正致远	FZ-PreAirCnd-ProtocolSys	套	1.00
6	定位漏水检测系统	风正致远	FZ-LKWATER-485-A	套	1.00
7	温湿度检测系统	风正致远	FZ-TH10	套	1.00
8	消防报警监测系统	风正致远	消防干接点接入	套	1.00
9	安防检测系统	风正致远	FZ-UPS-ProtocolSys	套	1.00
10	主机检测系统	风正致远	NES-100-12	套	1.00
11	监控中心检测报警系统	风正致远	视频软件调试	套	1.00
12	精密列头柜	正泰	600*2000*1200	台	1.00
13	不间断电源设备	黑盾	URM90	套	1.00
14	蓄电池屏（柜）	定制	池柜定制	台	1.00
15	蓄电池	黑盾	12V200AH	个	32.00
16	防火墙主机	华为	USG6332E	台	3.00
17	交换机	华为	S1730S-S24T4S-A	台	77.00
18	机柜	图腾	600*1100*42U	台	13.00
19	监控摄像机	海康	DS-2CD2726FWD-IZS	台	7.00
20	网络服务器	华为	2288HV5	台	50.00
21	显示屏	LG	LW5500N-3	台	7.00
22	路由器	华为	AR3260-S	台	1.00

1.2. 博物馆运维清单

博物馆设备运维清单如下：

序号	产品名称	品牌	规格型号	单位	数量
1	安检机	路易生	5030	台	1.00
2	安检门	欧必翼	SW-F19	套	2.00
3	手持式金属探测器	标康	PD140	个	4.00
4	桌面工作站	戴尔	Precision 3630 Tower	台	7.00
5	台式计算机	戴尔	Optiplex 7050 Tower 002208	台	3.00
6	投影仪	光峰	AL-DH780、AL-DH560	台	7.00
7	触控一体机	T.K 天创科林、MAXHUB	TK-MV75IG、TK-MV32IG、TK-MV55IG、SD65CC	台	8.00
8	UPS 电池	联科	12V 120HA	块	16.00

博物馆系统运维清单如下：

序号	产品名称	品牌	规格型号	单位	数量
1	精品文物互动展示系统	米格	交互游戏三维类	套	2.00
2	石斧的制作与使用互动系统	米格	交互游戏三维类	套	2.00
3	黍谷回春动画播放系统	米格	二维动画 120 秒	套	9.00
4	魔幻沙池互动系统	米格	互游戏	套	1.00
5	顺州古城投影系统	米格	视频片剪辑 120 秒	套	1.00
6	辽代贵族狩猎动画播放系统	米格	二维动画 120 秒	套	9.00
7	焦庄地道战投影系统	米格	三维动画 120 秒	套	1.00
8	城市变迁投影系统	米格	视频宣传片	套	2.00
9	宜居城市互动系统	米格	视频程序互动	套	1.00
10	顺义形象宣传片播放系统	米格	视频宣传片	套	1.00
11	文物修复室播放系统	米格	视频宣传片	套	1.00
12	大厅 LED 屏	洲明	P2.5 室内全彩	m2	34.50

附件 2

顺义文化中心设备设施运维服务考核明细表

一、目的

提高顺义文化中心设备设施运维服务品质，监督运维服务团队服务工作，督促及时整改服务中存在的不足。

二、管理职责

本办法由顺义区文化和旅游局负责实施与考核。

三、考核周期

每三个月对运维服务团队进行考核。

四、考核形式及结果

按 100 分制进行考核；考核结果共分六等：

五、考核结果及支付标准

考核单位	考核项目	考核内容	考核具体指标
文化和旅游局	基础服务考核	日常工作的执行和质量情况	按考核细则进行考核
	维护质量考核	专项工作的执行和质量情况	按考核细则进行考核
	服务质量考核	服务过程服务态度情况	按考核细则进行考核

1、一等：95 分（含）以上，支付 100%服务费；

2、二等：90 分（含）-95 分，支付 95%服务费；

3、三等：80 分（含）-90 分，支付 90%服务费；

4、四等：70 分（含）-80 分，支付 85%服务费；

5、五等：60 分（含）-70 分，支付 80%服务费；

6、六等：低于 60 分，支付 50%服务费。连续三个月不满 60 分，甲方有权终止合同。

六、考核细则

设备设施运维服务考核评分明细表

考核内容	分值	考核办法	问题描述	得分
基础管理	30			
1、建立健全各项管理制度、各岗位工作标准，并制定具体的考核办法。	3	1、制度、工作标准建立完善得 3 分。主要检查:公司规章制度、信息安全保障制度、应急预案制度、岗位职责管理、岗位考核制度等，每发现一处不完整不规范的扣 1 分。		
2、不少于 2 名驻场运维专业技术人员并持证上岗。	2	运维专业技术人员每发现 1 人不在岗扣 1 分，无上岗证书扣 1 分。		
3、着装统一规范、整洁;标准佩戴工牌;头发梳理得体，不留胡须，工作规范，作风严谨。	2	1、上岗未按规定标准着装； 2、未按标准持证、挂牌上岗； 3、头发梳理夸张，蓄须；4、未按标准服务站姿、坐姿服务； 5、出现不雅行为的举动:每出现一例扣 1 分。		
4、现场服务要求干净整洁，服务后将产生的垃圾清理干净后带走，不在现场留下痕迹，维修工具装箱统一携带，确保维修过程有条不紊，不影响办公室的正常办公需求。	3	如有违反的每项扣 1 分。		
5、每月 10 日前提交上月月总结	2	月报不合格或未能按时上报扣 1 分。		
6、配合甲方会议保障、重点时期应急值守设备运行等保障工作。	5	每次出现问题扣 1 分，遇节假日、重大活动、重要节点时期出现被上级通报问题扣 5 分。		
7、存储档案规范管理，定期存档备份和检查。	3	若发生档案管理不规范造成的资料丢失，每出现一例扣 1 分。		
8、员工劳动纪律。	10	1、业务培训、业务协调会等迟到早退、无故缺席的； 2、资料堆放杂乱、档案管理不规范的，资料丢失的；		

		3、上班时间睡觉和在办公场所抽烟、吃零食的； 4、外出服务等未请假的； 5、违反甲方相关规定的； 6、向服务对象索拿卡要的； 7、请假弄虚作假的； 每发现一起违纪现象扣 1 分，发生重大违纪全扣。		
考核内容	分值	**考核办法**	**问题描述**	**得分**
维护质量	40			
1、设备及机房环境整洁，无杂物、灰尘，无鼠、虫害发生，机房环境符合设备要求。	15	1、违反中心计算机管理制度的，每发现一处不符合扣 1 分。		
2、设备良好，运行正常，发现设备硬件故障或不能通过维修恢复使用的问题及时形成工作联系单并上报。	10	1、发现问题不上报每次扣 5 分； 2、因设备故障原因导致游客投诉的，每发生一起投诉扣 2 分，罚款 500 元。		
3、按工作标准，规定时间内排除故障，保证各弱电系统正常工作。	10	发现一次不符合扣 5 分。		
4、严格按照设备操作规程使用设备，保证会议音响视频系统正常，发现故障及时维修。	5	每发现一处不符扣 1 分。		
考核内容	分值	**考核办法**	**问题描述**	**得分**
服务质量	30			
1、设备出现故障时，运维工作人员应在 30 分钟内到达现场（若产生排单，顺延至工作完成后）填写服务单后进行响应维修。硬件类故障维修应在 1 天内联系厂家，3 天内拿出维修方案。	10	1、故障响应率低于 90%； 2、未能填写服务记录单； 3、办件超过承诺时限的； 4、办理结果有差错的； 5、未响应客户请求的； 6、被服务对象投诉的； 7、接到用户请求在未登记情况下，处理后未补填记录和告知信息中心的。 每次扣 2 分。未响应客户服务请求的每次扣 2 分。		

2、办公设备软件类故障维修单台服务时长自接单起不超过4小时。硬件类故障维修应在1天内联系厂家。	5	故障恢复率若低于90%，每低于一个百分点扣1分。需要延时处理或更换配件但未向服务对象说明的每次扣1分。		
3、出现网络故障应在20分钟内响应处理，1天内出具解决方案。	5	每发生1次影响办公进度扣1分。		
4、乙方在接到甲方发出的有关修补网络漏洞、升级安全补丁等网络安全维护要求后，应当于接到需求当日完成相应操作。	5	如因乙方延迟操作导致甲方网络安全受损或产生其他不良后果，扣5分。		
5、沟通表达清晰明确，举止端庄、态度亲切得体，工作中做到热情礼貌，不允许赌气或发生口角等不尊重甲方管理人员的情况发生。	5	1、服务过程言行不文明、服务态度生硬； 2、拒绝答复服务对象的； 3、不能及时、准确地解答服务对象咨询； 4、因协调不力、出现问题出现偏差而影响工作开展的 5、用户评议或者回访效果不满意的每发现下列一处不符合扣1，扣完为止。		

__年__月--__月运维考核得分汇总报表

序号	考核内容	考核得分	备注
1	基础管理		
2	维护质量		
3	服务质量		
	合计		

甲方签字确认：　　时间：

乙方签字确认：　　时间：