**运维指标服务要求及费用结算方式**

**综合考核得分-维护质量考核评分+基础管理考核评分+1-附加分**

|  |
| --- |
| 2025年那坡县边海防1-3期运维服务项目月度服务考评表 |
| 服务单位 |  |
| 考核单位 | 那坡县公安局 |
| 考核周期 |  |
| **序号** | **指标名称** | **达标值** | **分值** | **指标公式/来源** | 考核得分 | 备注 |
| **一、维护质量** |  |  |
| **1** | **工单处理及时率** | ≥90% | 35  | 当月按时处理工单并回复次数/总工单次数；运维管理系统/《报修记录表》工单处理时限要求：1、紧急工单：要求立即响应，城区内：在2小时内到达故障处理现场，4~8小时内处理完毕，并反馈工单处理结果；高速、执法站、环桂、环边偏远区域：在12小时内到达故障处理现场，12~24小时内处理完毕，并反馈工单处理结果。2、普通工单：要求立即响应，并在24小时内到达现场，48小时内处理完毕，并反馈处理结果。3、延期工单：指由于客观原因或其它不可抗力因素造成的未能按期完成的工单。在提供相关证明材料或照片后可申请延期处理。该工单不在考核范围内。如上所提到的时限均从甲方派单给我方的时间开始计算。4、每低于达标值1%扣1分，扣完为止。 |  |  |
| **2** | **设备在线率** | ≥85% | 30  | 1、在线率＝当月每天设备在线率的平均值（不包括原有大球机及NVR的考核）；2、设备在线通过平台、运维管理系统每天取值。每天在线率=设备在线总数/实际使用总数。3、如其他客观原因导致设备不在线情况，乙方需要注明具体情况原因，不纳入考核范围。4、每低于达标值1%扣1分，扣完为止。 |  |  |
| **3** | **巡检完成率** | 100% | 5  | 1、巡检范围：每月按巡检表内容对前端设备，主干线路，机房设备等核心设备进行巡检。2、计算公式:完成率=巡检完成次数/123、每低于达标值1%扣1分，扣完为止。 |  |  |
| **4** | **数据回传率** | ≥90% | 10  | 1、通过平台每月按5%占比抽查卡口图片采集设备正常在线的数据回传情况。数据回传率=正常回传数据设备数/应该上传数据设备总数。2、如客观原因导设备不在线等情况，乙方需要注明具体情况原因，不纳入考核范围。3、每低于达标值1%扣1分，扣完为止。 |  |  |
| **5** | **在线设备监控画面质量正常率** | ≥90% | 10  | 1、定义：在线设备监控画面质量不正常指甲方用户在调阅过程中发现除预置位画面被树木或其它物体遮挡超过三分之一或画面模糊（不能肉眼分清画面中的物体主要特征）的设备画面并下发工单报修，在规定时间内处理未完成的设备。2、统计范围：画面质量不正常的设备数指以甲方用户派发的工单未按工单时限完成修复的数量，按月为颗粒度进行画面质量不正常的设备数统计。3、计算公式：在线设备监控画面质量正常率=（本期建设设备数-画面质量不正常的设备数）/本期建设设备数。4、由于客观原因或其它不可抗力因素造成的未能按期完成的工单。在提供相关证明材料或照片后可申请延期处理。该工单不在考核范围内。5、每低于达标值1%扣1分，扣完为止。 |  |  |
| **二、基础管理** |  |  |
| 1 | **维护资料更新的准确率、及时率** | ≥95% | 5  | 1、维护资料更新的准确率、及时率=当月按要求完成的次数/应完成的总次数×100%；数据来源：运维管理系统、派单记录、日常维护资料管理。2、每低于达标值1%扣1分，扣完为止。 |  |  |
| 2 | **点位资料更新的准确率、及时率** | ≥95% | 5  | 1、点位资料更新的准确率、及时率=当月按要求完成的次数/应完成的总次数×100%；按要求对上线点位进行坐标标注，对迁改点位进行资料更新等基础管理工作。2、每低于达标值1%扣1分，扣完为止。 |  |  |
| **三、附加分** |  |  |
| 1 | **案件侦查** | 按次 | 10  | 针对案件进行图像数据的深度处理或线索提取，形成有效确凿的研判分析结果，发挥重要作用，直接推动案件侦破。 |  |  |
| 2 | **重要活动保障** | 按次 | 5  | 根据甲方要求在重要节日或举办大型重要活动时，乙方确保系统及相关设备、网络线路和前端设备正常运行，使平台在重要节日或者重要活动中起到重要保障作用，确保重要节日或举办大型重要活动能顺利完成。 |  |  |
| **报告期考核得分：** |  |  |