

服务类项目验收考核报告

采购项目名称：洛阳市非 SM 电子政务网络统一服务项目（电信）

服务期限：2024 年 12 月 5 日—— 2025 年 12 月 4 日

甲方意见（对服务工作量、质量、安全、服务人员配备等乙方履约情况的逐项评价，存在问题及解决问题的要求等）：

1. 未建立完善的项目运维管理体系。建议结合项目实际工作需求，建立运维管理体系，明确运维流程、责任分工、运维标准等内容，提升运维工作规范化水平。

2. 运维人员及用户培训工作需要加强。建议制定培训计划，定期开展内部运维技能培训与用户使用指导培训，提升业务服务能力。

3. 未定期开展应急演练。建议紧密结合项目实际，制定并落实针对性的应急演练计划，通过常态化的应急演练，切实提升公司在紧急情况下的响应与处置能力。

服务对象意见（对服务的感受、服务工作量、质量、安全、服务人员配备等乙方履约情况的评价，存在问题及解决问题的要求等）：

通过前期对各服务单位进行满意度调查，对洛阳电信所提供的服务基本满意，但部分服务单位反馈高峰期网速不稳定，后续洛阳电信需要进一步加强自身服务能力，积极与服务单位沟通，优化高峰期网络流量，进一步提升用户满意度。

乙方针对存在问题及解决问题的采取措施的承诺：

一、运维管理体系完善：根据 2025 年运维经验及甲方提出的新要求相结合，尽快完善《项目运维管理手册》内容，优化运维流程（日常监控、事件处理、变更管理）、岗位职责标准，确保服务过程可视化。

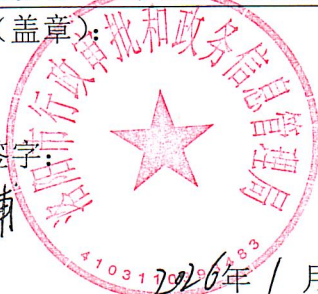
二、培训强化措施：1. 内部人员培训：涵盖线路开通抢修、技术实操（如系统备份恢复）、安全规范等方面，每月开展 1 次培训，每次培训人数不少于 5 人并留存资料。2. 针对用户提供多媒体操作指南，每半年进行一次集中培训并留存资料，开通专项咨询通道，简单问题 30 分钟内响应解决。

三、应急能力提升：1. 制定专项应急预案，每季度开展 1 次实战演练，采用“双盲测试”（不预告时间、不预设脚本），并留存演练图片资料及评估报告。2. 配置专职应急小组及设备，重大故障确保及时到场、核心业务快速恢复。

甲方名称（盖章）：

甲方代表签字：

周桂康



2026 年 1 月 26 日

乙方名称（盖章）：

乙方代表签字：

赵永升



2026 年 1 月 26 日

说明：1. 采购单位可以视项目情况邀请本项目落标人或者第三方机构参与验收，其意见作为验收报告的参考资料一并存档。

2. 本报告一式两份，甲、乙方各壹份，内容较多的可另附详细验收报告。