

## 京港地铁桌面和热线外包服务采购项目 招标公告

致各潜在投标人：

为配合北京京港地铁线路运营的需要，本公司需对京港地铁数据中心租赁采购项目进行公开招标。

参与投标的潜在投标人需符合以下条件：

### 一、文件审核

1. 投标人应具有独立的法人资格，持有在中国合法注册的《营业执照》；
2. 投标人需通过有效的 ITSS 信息技术服务标准认证三级或以上资质证书，或通过有效的 ISO20000-1 信息技术服务管理体系认证，提供证书复印件并加盖公章；
3. 投标人需通过有效的 ISO27001 信息安全管理体系统认证，提供证书复印件并加盖公章；
4. 投标人需提供至少两个近 3 年（服务开始时间在 2023 年 1 月 1 日后）内的热线和桌面运维服务合同业绩，且单个业绩合同金额不少于 100 万元/年，需提供业绩合同复印件并加盖公章；
5. 投标人没有处于被依法暂停或者取消投标资格，被责令停产停业、暂扣或者吊销许可证、暂扣或者吊销执照，财产被接管、冻结、破产状态。
6. 其他要求：本项目不接受挂靠、联合体单位参与投标。如投标人曾经为招标人提供相关服务但被评估为不合格或存在不良记录的，将有可能被拒绝参与本项目。被列入国家企业信用信息公示系统“严重违法失信名单”的企业将被拒接参与本项目。

请符合上述条件的潜在投标人于 2026 年 5 月 11 日 15:00 前，按照附件一格式填写《报名信息表》张贴在报名资料文件密封袋外（如邮寄也须对资料进行装订及密封并张贴报名信息表）。按照附件二的要求提供资格预审文件进行报名（可选择现场报名或邮寄方式报名的任意一种报名方式），现场报名时间为工作日 13:00 至 15:00，到现场填写《报名表》；以邮寄方式进行报名的报价人须在邮寄前将电话、邮箱地址告知本公司报价报名联系人（请选用顺丰或邮政快递，不接受到付件、闪送件），快递签收后需及时向本公司报价报名联系人索要《报名表》，填写后扫描发送至报价报名联系人邮箱，询价人签收时间在报价报名截止时间前方视为报名有效，未按照上述要求进行报名的均视为报名无效），资格预审文件须装订并密封。通过资格预审并接受邀请的报价人方可参加报价。

投标报名联系人：采购及供应链管理邵女士（电话：010-88641267）、雷女士（电话：010-88641235）、报名专用手机号码 15510769916，京港地铁官网：

<https://www.mtr.bj.cn/category/business/tender-and-supplier-guidelines/tender-invitations>，地址：北京市丰台区嘉园路地铁四号线车辆段行政楼 2 层采购及供应链管理部，邮编：100068。

本项目预计发标时间：2026 年 5 月中旬，预计回标及开标时间：2026 年 5 月下旬，预计服务开始时间：2026 年 6 月。以上时间会根据项目的进度有所变动。

感谢贵公司对本采购项目的关注，并期待您的积极参与。

顺颂商祺！

北京京港地铁有限公司  
北京京港十六号线地铁有限公司  
北京京港十七号线地铁有限公司

2026年4月29日

附件一 《报名信息表》

报名信息表	
项目名称:	
报名单位名称:	
联系人:	
联系电话:	
邮箱:	
报名单位（公章）：	

备注：

- 1、书写字体：宋体，字号：小四（请勿手写）；
- 2、此表张贴在文件资料密封袋表面。

## 附件二：资格预审必要合格条件及标准

序号	提交文件内容	合格条件	申请人具备的条件或说明
1	授权委托书 (格式见附件三)	提供有效的授权委托书	法定代表人直接参与本项目： <b>提供其身份证复印件并加盖公章；</b> 非法定代表人直接参与本项目： <b>提供委托代理人本人身份证复印件及授权委托书（须法定代表人及委托代理人双方签字）并加盖公章。</b>
2	《营业执照》	提供合法注册的《营业执照》； 属中国合法注册的企业法人	提供营业执照复印件并加盖公章。
3	资质要求	投标人需通过有效的 ITSS 信息技术服务标准认证三级或以上资质证书，或通过有效的 ISO20000-1 信息技术服务管理体系认证	提供证书复印件并加盖公章
4		投标人需具备有效的信息安全管理 体系认证（ISO 27001 标准）， 通过网上核查的证书的状态必须为“有效”	需提供证书复印件及相关必要的附属文件（如有）的复印件并加盖公章。 需提供证书查询网站地址及途径的说明文件，并附相关网站查询结果截图 <b>（格式见附件三）。</b>
5	业绩证明	投标人需提供至少两个近 3 年（服务开始时间在 2023 年 1 月 1 日后）内的热线和桌面运维服务合同业绩，且单个业绩合同金额不少于 100 万元/年	需提供： ①合同的扫描件：包含合同首页、签字盖章页、关键信息页。 ②项目承揽前，该项目在网站上发布的中标结果公示链接及网页截图。 如不具备第②项资料，需提供任意一笔款项的收款证明（包括但不限于支票复印件或银行流水截图或电汇凭证截图或发票）或加盖甲方公章的证明

			<p>资料（如：中标通知书或完工报告或竣工验收证书或竣工结算报告或最终验收证书）。</p> <p><b>以上材料均需加盖投标人公章。</b></p>
6	企业经营状况承诺书	<p>没有处于被依法暂停或者取消投标资格，被责令停产停业、暂扣或者吊销许可证、暂扣或者吊销执照，财产被接管、冻结、破产状态。</p>	<p>需提供书面承诺书并加盖公章。（<b>格式见附件五</b>）</p> <p>需提供查询网站地址及途径的说明文件，并附相关网站查询结果截图（<b>格式见附件四</b>）。</p>

注：1、投标人不满足上述资格条件中的任一条，将被拒绝参与本项目。

2、本项目不接受挂靠、分包、转包、联合体单位参与投标。

3、曾经为招标人提供相关服务但被评估为不合格或存在不良记录的，将有可能被拒绝参与本项目。

4、投标人提交的上述资料需真实、有效，且文字清晰、可辨认。

5、除《附件二》中要求提供的文件外，可以另外提供投标人认为有必要的其他资质文件。

### 附件三：授权委托书

#### 授权委托书

本授权书声明：本人（姓名）系（投标人名称）的法定代表人，现委托（姓名）为我方代理人。代理人根据授权，以我方名义签署、澄清、说明、补正、递交、撤回、修改（项目名称）投标文件、签订合同和处理有关事宜，其法律后果由我方承担。

本授权委托书于 年 月 日签字并盖章生效，特此声明。

代理人无转委托权。

注：投标人企业法定代表人直接签署投标文件则可不填写此表

企业法定代表人身份证明（正面）	企业法定代表人身份证明（反面）
被授权人身份证明（正面）	被授权人身份证明（反面）

法定代表人姓名：（印刷字体） 法定代表人（签字或盖章）：

委托代理人姓名：（印刷字体） 委托代理人（签字或盖章）：

投标人（加盖公章）：

#### 附件四：文件核查说明

关于核查证件的网站地址及途径的说明文件

相关证书、资质文件及企业状况	核查文件的网站地址及途径	其他说明
ISO9000 系列质量管理体系认证		
企业经营状况		
.....		

附：相关网站查询结果截图

投标人（加盖公章）：

## 附件五：企业经营状况承诺书

### 企业经营状况承诺书

致：北京京港地铁有限公司

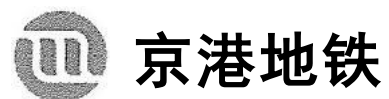
我公司在此郑重承诺：我公司未处于被依法暂停或者取消投标资格，被责令停产停业、暂扣或者吊销许可证、暂扣或者吊销执照，财产被接管、冻结、破产状态。在参与本次招标投标活动中，如果招标人发现我公司存在上述任何情况的，我公司愿意承担由此造成的一切法律后果。

投标人名称：（公章）

法定代表人(签字/盖章)或被授权委托代理人(签字)：

日 期：

附件六：项目需求说明书



## 桌面和热线外包服务项目

### 技术需求说明书

---

## 目 录

<b>1. 项目概述</b> .....	<b>4</b>
1.1. 项目背景.....	4
1.2. 需求必要性.....	4
<b>2. 服务商资质要求</b> .....	<b>4</b>
<b>3. 项目采购范围</b> .....	<b>4</b>
3.1. 项目服务地点.....	4
3.2. 项目服务范围.....	5
3.3. 项目采购需求.....	5
<b>4. 项目技术需求</b> .....	<b>10</b>
4.1. 团队人员和技能要求.....	10
4.2. 资产管理.....	12
4.3. 服务报告.....	12
4.4. 维保要求.....	13
4.5. 服务形式.....	13
4.6. SLA 要求.....	13
<b>5. 安全要求</b> .....	<b>16</b>
<b>6. 履约保障</b> .....	<b>16</b>
<b>7. 投诉处理</b> .....	<b>16</b>
<b>8. 其他要求</b> .....	<b>16</b>

---

## 1. 项目概述

### 1.1. 项目背景

本项目拟采购的人员及服务用于北京京港地铁有限公司、北京京港地铁十六号线地铁有限公司、北京京港地铁十七号线地铁有限公司(以下简称:公司)信息技术应用部桌面和热线外包服务项目,提供公司桌面及热线服务的全生命周期支持管理。

### 1.2. 需求必要性

根据公司服务需求,连同公司信息技术应用部和第三方服务供应商一起构建整体服务体系并付诸实施,向公司提供桌面现场支持、热线支持等服务,以保证公司桌面及热线服务支持达到要求。通过桌面和热线服务外包可有效降低运营成本,将内部资源集中在优势的核心业务,提升员工工作效率,构建核心竞争力。

## 2. 服务商资质要求

报价人需通过有效的 ISO9001 质量管理体系认证,提供证书复印件并加盖公章;

报价人需通过有效的 ITSS 信息技术服务标准认证三级或以上资质证书,或通过有效的 ISO20000-1 信息技术服务管理体系认证,提供证书复印件并加盖公章;

报价人需通过有效的 ISO27001 信息安全管理体系统认证,提供证书复印件并加盖公章;

报价人需提供至少两个近 3 年(服务开始时间在 2023 年 1 月 1 日后)内的热线和桌面运维服务合同案例,且单个案例合同金额不少于 100 万元/年,需提供业绩合同复印件并加盖公章;

本项目不接受挂靠、分包、转包、联合体单位参与报价。

## 3. 项目采购范围

### 3.1. 项目服务地点

以下表格为公司现有办公区域,未来开通的车站或新办公区域也在服务范围内,具体人员安排双方协商确定。

办公地点	地址
场段	马家堡车辆段、龙背村停车场、南兆路车辆段、张仪村停车场、马泉营车辆段、北安河车辆段、榆树庄停车场、次渠南停车场、歇甲村车辆段、建管 C 栋办公区
小营 OCC 中心	朝阳区小营北路 6 号京投大厦
公司所运营车站	4 号线全线、大兴线全线、14 号线全线、16 号线全线、17 号线全线

### 3.2. 项目服务范围

以下表格为公司现有资产数量，未来新增资产包含在服务范围内，具体人员安排双方协商确定。

类别	数量	服务内容
台式机	3788	台式机的收货确认、系统安装、发放、操作系统级软件维护、硬件故障报修、配件更换、资产盘点、报废回收等
笔记本	385	笔记本的收货确认、系统安装、发放、操作系统级软件维护、硬件故障报修、配件更换、资产盘点、报废回收等
投影仪	166	投影仪收货确认、发放、硬件故障报修、配件更换、资产盘点、报废回收等
智能屏幕	52	智能屏收货确认、发放、硬件故障报修、配件更换、资产盘点、报废回收等
打印机	170	打印机的收货确认、安装、发放、软件维护、硬件故障报修、配件更换、资产盘点、报废回收等
会议系统	19	会议系统的收货确认、安装、发放、软件维护、硬件故障报修、配件更换、资产盘点、报废回收等
平板电脑	132	平板电脑的收货确认、安装、发放、软件维护、硬件故障报修、配件更换、资产盘点、报废回收等

### 3.3. 项目采购需求

#### 3.3.1. 热线和桌面支持需求

- 提供 7X24（包括周末及法定节假日）的热线支持、终端电脑远程问题解决等服务；
- 提供对公司台式机、笔记本、投影仪、智能屏幕、打印机、会议系统、平板电脑、办公软件以及终端系统的 7X11（8 点-19 点）的现场支持服务；

---

提供对 DCC 办公区、OCC 办公区和京港热线团队办公区的 7X24 的桌面现场解决支持服务；

- 提供软硬件设备第三方维修协调服务；
- 对于热线或桌面工程师不能解决的技术问题，由投标方提供后台技术支持；
- 外包人员应遵循公司安排及分配的工作任务；
- 外包人员管理应遵循公司第三方人员管理制度；
- 提供对外包团队的质量控制服务；
- 持续完善更新桌面和热线知识库。

### 3.3.2. 热线支持服务

在整个项目阶段，投标方需提供热线服务中心作为公司信息技术服务的单一接口，热线服务的窗口为 7X24。公司的员工可以通过拨打服务热线的方式获得服务。热线中心需提供以下服务：

- 提供公司独享的 800 或 400 电话号码，接收公司用户服务请求，并满足公司针对热线的 SLA 要求；
- 投标方需提供热线呼叫系统，系统可以提供语音留言、呼叫量统计、30 秒掉线量统计以及电话回查等功能；
- 投标方为根据 SLA 要求为公司提供足够的专用席位；
- 投标方为公司工作时间(9 点至 18 点)提供至少 5 个 5X9 专用的热线席位，非工作时间、周末、法定节假日至少提供 1 个专用热线席位，投标方总热线席位不能少于 50 个；
- 如遇公司业务突发高峰，投标方应可随时增加热线专用席位为公司使用；投标方提供的热线系统需对所有接入电话进行 100%录音，录音需保留至少 90 天时间，并支持公司按照工单进行录音调取；
- 热线中心需确认用户身份并记录问题，记录内容包括姓名，时间，地点，问题类型，问题描述等；

- 
- 通过公司提供的远程控制软件连接到用户桌面进行远程处理；
  - 受理公司 OA 业务软硬件故障申报，并按公司提供的文档进行相应支持；对公司 OA 打印机业务及数据中心业务提供热线支持，按照公司预定义操作，将打印机问题分配到桌面团队或第三方团队，并进行故障跟踪；
  - 将不属于投标方服务范围的问题分发到公司信息技术应用部或公司提供的第三方投标方，并跟踪第三方投标方的故障的解决进展；
  - 向客户发送满意度调查报告，并定期对满意度的低分工单进行客户回访及分析。

### 3.3.3. 现场支持服务

对于热线服务不能远程解决的问题，投标方通过驻场工程师到用户所在地解决问题。

#### a. 用户故障现场支持

- 遵守公司的政策，流程及安全守则；
- 本项目服务范围内台式机、笔记本、投影仪、智能屏幕、打印机、会议系统、平板电脑、办公软件以及终端系统的安装和配置；
- 本项目服务范围内台式机、笔记本、投影仪、智能屏幕、打印机、会议系统、平板电脑、办公软件以及终端系统的常用软件的安装及配置；
- 提供台式机、笔记本、投影仪、智能屏幕、打印机、会议系统、平板电脑、办公软件以及终端系统软硬件的故障处理，如现场工程师不能解决，投标方负责联系第三方维保商完成故障处理工作；
- 协助最终用户进行操作系统重大补丁软件的升级安装服务；
- 根据不同型号设备制作并维护镜像文件，做好镜像文件的版本管理；
- 指导和协助终端用户完成数据备份及恢复工作；
- 对最终用户提供针对服务内容的培训；
- 将事件的状态更新至工单系统，出具服务报告。

---

## **b. 计算机及外设维修协调服务**

- **报修：**对于在原厂商保修期内、由原厂商提供上门服务的硬件问题，投标方负责联系和协调原厂商的维修中心提供上门的维修服务，并确认故障的修复。
- **送修：**对于在原厂商保修期内，但需要送到原厂商授权维修中心的设备，投标方负责联系原厂商授权维修中心，并将设备送修，确认修复后取回。
- 保外维修：**对于已经超出保修期，可能产生费用的设备，投标方负责询问维修报价，获得报价单后经公司相关人员确认之后送修。

## **c. 车站和场段网络设备支持**

- 投标方为公司车站和场段网络提供现场支持服务，配合公司信息技术应用部或第三方设备厂商完成网络故障解决：
- 投标方应提供办公网络(面板到终端设备间)交换机接口下的网线、面板模块、光转、HUB 等设备的维护及更换工作。包含(面板到终端设备间)既有线缆故障更换。做好固定和保护，线缆和面板由公司提供；
- 投标方应提供办公网络线缆水晶头及网络模块的维护和更换工作，水晶头由公司提供。

## **d. 计算机的清洁保养服务**

- 根据设备的使用情况和客户的要求，投标方提供计算机和商用外设的清洁保养服务。服务内容包括：
- 计算机的清洁保养服务，主要包括显示器、主机外观、主机内部、键盘和鼠标的清洁服务；
- 对于台式机，根据设备的实际使用情况和清洁程度，每年根据年度计算机清洁保养服务计划提供至少一次清洁服务。

## **e. 查杀病毒服务**

投标方提供查杀病毒的服务，服务内容包括：

- 
- 安装、配置查杀病毒软件；
  - 病毒库的及时更新；
  - 病毒的检测和清除；
  - 当需要用户手动运行查杀软件时，指导用户使用软件进行查毒杀毒操作； 提供对员工和第三方人员携带的外设进行杀毒服务，并记录并定期提交 信息技术应用部；
  - 根据信息技术应用部要求对特定机器进行病毒查杀工作。
  - 配合信息安全团队检查终端中毒、木马、钓鱼邮件等情况。

#### **3.3.4. 预防性巡检服务**

投标方可按照双方制定的预防性巡检要求对公司的桌面设备提供定期的预防性巡检服务，包括各车站和会议室设备，及时发现并解决潜在的安全隐患，提交巡检报告。在重大节日(每年元旦、春节、五一、十一)或重大保障期间前一个月还需进行全公司安全巡检，具体时间和公司的信息技术应用部共同确定。具体服务内容包括：

- 对车站、场段和独立办公区的 OA 专业设备和办公环境进行定期和不定期的安全检查，包括设备运行状态、运行环境、消防和用电安全等；
- 按照公司要求，确定具体巡检时间，并提前一周提交巡检计划和工作内容。处理巡检中出现的的服务范围内的问题；提交巡检汇总报告。
- 重大节日(每年元旦、春节、五一、十一)或重大保障期间桌面团队需 提供马家堡车辆段 7X24 现场值守；

#### **3.3.5. 员工 IT 培训**

投标方对公司员工进行 IT 相关内容的培训，以提高公司员工的整体 IT 能力。主要服务内容包括针对新员工的 IT 培训，IT 常用技能培训以及根据服务实施阶段中发现的问题提供针对性的培训。

- 根据现有的服务状况/服务报告，提出有针对性的培训内容并进行相关培训；
- 帮助整理员工 IT 操作手册及常见问题解答手册，并进行更新。

- 制定年度培训计划，培训次数根据公司要求提供。

### 3.3.6. 重要客户支持服务

投标方应按照信息技术应用部关键桌面支持服务管理程序对重要客户进行现场支持服务。

- 遵守信息技术应用部重要客户服务管理制度中各项规定；
- 建立重要客户支持流程；
- 指定固定现场工程师进行重要客户服务；
- 定期对重要客户所使用设备进行巡检；
- 定期更新重要客户人员清单。

## 4. 项目技术要求

### 4.1. 团队人员和技能要求

- 项目经理和团队负责人必须为外包服务合同签署公司的正式员工，需提供相关证明文件(如劳动合同，社保证明等)，团队人员需遵守《公司第三方人员管理制度》或替代的相关制度。外包组织架构需求。
- 外包服务团队人员配备必须满足公司以下要求：

服务团队	服务时间	人员配备	工作地点	备注
项目经理	每周一次	1 人	马家堡车辆段	每周至少一次现场办公
热线团队	工作日 5X9(9 至 18 点)	至少 5 个席位	由投标方提供	根据 SLA 要求为公司提供足够的专用席位
	工作日非工作时间(18 点至次日 9 点) 周末、法定节假日 24 小时	至少 1 个席位		
桌面团队	工作日 5X9(9 点至 18 点)	1 人	马家堡车辆段	现场团队负责人，整体负责现场团队人员管理、VIP 服务。
		1 人	4 号线	西四站 1 人
		1 人	大兴线	高米店南站 1 人
		2 人	14 号线	张仪村停车场 1 人、方庄站 1 人。
		2 人	16 号线	北安河车辆段 1 人、西苑站 1 人。
		1 人	17 号线	歇甲村车辆段 1 人。

(共 15 人)		1 人	建管 C 栋	建管 C 栋 1 人。
	工 作 日 5×9(9 点 至 18 点)	4 人	马家堡车辆段	每周一 6 人。 周二至周五 5 人。 (周一至周五须包含资产管理 人员 1 名。) 周末、法定节假日值班人员 8 点 至 17 点和 10 点至 19 点 各 1 人。
	工 作 日 5X9(8 点 至 17 点)	1 人		
	工作日 5X9 (10 点 至 19 点)	1 人		

#### a.项目经理

8 年以上工作经验，至少 5 年以上桌面及热线运维团队项目管理经验；

具有 PMP 资质证书、ITIL 证书，精通 ITIL 运维服务标准及方法论，并能够在项目中熟练应用；具备服务台服务流程、模板设计及持续优化能力。

---

具备较强的沟通技巧及协调组织能力，能够与用户方、其他服务方沟通协调，组织团队项目工作的顺利开展与推进。

#### **b. 团队负责人**

5 年以上工作经验，至少 3 年以上桌面及热线运维团队管理经验；

具有 ITIL 证书，精通 ITIL 运维服务标准及方法论，并能够在项目中熟练应用；具备服务台服务流程、模板设计及持续优化能力；

精通 windows 系列操作系统平台、主流信创操作系统平台、WPS 系列软件、各类邮件客户端、主流杀毒软件的安装/故障调试/性能优化；桌面维护；熟悉主流厂商台式机、笔记本等终端的硬件故障诊断；熟练配置和使用常见硬件外设，如打印机、扫描仪、指纹仪等；

要求有良好的客户服务意识、协调沟通能力和团队合作精神。

#### **c. VIP 服务工程师**

5 年以上工作经验，至少 3 年以上桌面运维 VIP 服务经验；

能独立进行 PC 、移动终端等安装、调试、故障诊断；

精通 windows 系列操作系统平台、主流信创操作系统平台、WPS 系列软件、各类邮件客户端、主流杀毒软件的安装/故障调试/性能优化；

能够熟练进行局域网维护和故障判断；

要求有良好的客户服务意识、协调沟通能力和团队合作精神；

具备良好的主动发现问题、总结问题及一定的针对 VIP 用户的服务优化能力，能够及时的将 VIP 用户的需求有效反馈至上级主管领导并良好执行。

#### **d. 桌面及热线工程师**

投标方提供的工程师需满足以下基本要求，正式上岗前必须在公司现场完成 2 周实习，并经公司考核通过，具体技术要求如下：

至少一年的 IT 桌面或热线维护经验；

能独立进行 PC 硬件的安装、调试、故障诊断和维修；

精通 windows 系列操作系统平台、主流信创操作系统平台、WPS 系列软件、各类邮件客户端、主流杀毒软件的安装/故障调试/性能优化；

---

能够进行局域网维护和故障判断；

要求有良好的客户服务意识、协调沟通能力和团队合作精神。

#### e. 人员其他要求

投标方团队人员变更需至少提前一个月通知公司，接替人员和原岗位人员需重叠工作交接至少 2 周。

### 4.2. 资产管理

投标方应结合公司资产管理现状及资产管理流程提供可落地的资产管理方案或资产管理系统，包括不限于 IT 资产验收，IT 资产报废处理，IT 资产盘点。例如 PC 机，笔记本，软件，打印机，显示器等 IT 设备，做到账物相符。按公司要求定期交付资产报表。

- 收集，管理，分发 IT 资产相关资产并登记；
- 实时的更新 IT 资产列表；
- 向管理团队提供 IT 资产方面建议；
- 办公设备分发；
- 定期资产检查；
- 备机或资产借调管理；
- 设备变更管理；
- 报废资产及备件管理；
- 新采购设备检查及签收协调；
- 台式机、打印机等硬件资产在公司各办公地点之间的运送；
- 投标方为公司提供无形资产管理服务，包括桌面所使用的无形资产，无形资产包括操作系统、办公软件、杀毒软件、压缩软件、制图软件等。
- 采集、管理和分发无形资产并完成登记，并实时的更新 IT 无形资产列表；
- 向管理团队提供 IT 无形资产方议； 定期盘点无形资产。
- 报废无形资产管理。

### 4.3. 服务报告

投标方应根据要求提供具体需求按要求提供报告服务报告；

投标方每周一提交上周周报，每月第一周出具上月服务报告，年末最后

一个月提交年报，报告须包括以合同中约定的各项管理内容及考核数据指标；

每月安排团队服务人员到公司参加外包会议。

#### 4.4. 维保要求

无

#### 4.5. 服务形式

桌面团队提供现场驻场服务，热线团队提供远程支持服务。

#### 4.6.SLA 要求

本外包项目以 SLA 考核为主，公司按照各项三级服务指标每月对投标方的工作进行考核。

##### 4.6.1. 一级服务指标

服务类别	服务地点	服务内容	服务级别/内容	服务窗口
所有团队	全部区域	外包服务团队总体满意度	不低于 4.55 分	7X24
		资产管理能力	服务范围内实物资产和台账符合率 100%	
		工单整体故障解决	工单整体故障解决率 100%	
		热线电话可用率	99.93%	
备注		<p>1. 外包服务团队总体满意度指标</p> <p>计算公式：满意度= <math>\Sigma</math> (单个工单满意度)/满意度发出工单总数；</p> <p>满意度将从多个方面进行评分，分别为服务质量、时间效率、服务态度等。</p> <p>客户满意度年度指标为 4.55, 满分为 5 分，每月进行一次考核；</p> <p>每月度满意度不得低于指标 4.55 分。</p> <p>热线电话可用率计算公式：100%-(每月故障时间/每月总服务时间)。</p> <p>2. 资产管理能力</p> <p>外包服务团队提供对所负责 OA 专业软硬件资产提供月度差异变化、每年至少一次的全年盘点；</p> <p>年度资产盘点，要求实物和台账符合率 100%；</p> <p>月度差异报告，要求实物和台账符合率 100%。</p> <p>3. 工单整体故障解决率</p> <p>计算公式：故障解决率=(团队内当月已解决工单总数)/(当月工单总数-第三方工单)*100%；</p> <p>当月工单：指开单时间在本月内的工单。</p>		

#### 4.6.2. 二级服务指标

服务类别	服务地点	服务内容	服务级别/内容	服务窗口
热线支持服务	全部区域	电话接听率	不小于 95%	7X24
		热线服务中心一线问题解决率	>=75%	
桌面现场服务	马家堡车辆段	P1 级故障的响应时长	小于 10 分钟 90%满足率	7X11 (8 点-19 点)
		P1 级故障用户现场时长	小于 30 分钟 90%满足率	
		P1 级故障解决时长	小于 2 小时 90%满足率	
	其他场段和车站	P1 级故障的响应时长	小于 30 分钟 90%满足率	
		P1 级故障用户现场时长	小于 2 小时 90%满足率	
		P1 级故障解决时长	小于 4 小时 90%满足率	
	马家堡车辆段	VIP 服务的响应时长	小于 10 分钟 90%满足率	7X11 (8 点-19 点)
		VIP 服务的用户现场时间	小于 30 分钟 90%满足率	
		VIP 服务的解决时长	小于 2 小时 %满足率	

备注	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 故障等级 P1:严重; P2:一般; P3:轻微</li> <li>2. P1 级故障——马家堡行政楼即时会议支持; VIP 服务支持; 大面积终端故障影响用户核心业务;</li> <li>3. P2 级故障——业务系统故障、打印机故障(不包括设备更换)、办公室网络连接故障、电脑软硬件故障等</li> <li>4. P3 级故障——软硬件安装、咨询类问题、设备巡检、会议室巡检等;</li> <li>5. 响应时长指在热线派单至工程师和用户的第一次沟通的时间间隔;</li> <li>6. 到场时长指在热线派单至工程师到达用户现场的时间间隔;</li> <li>7. 解决时长指在故障响应后至问题解决完成的时间间隔。</li> </ol>
----	--

### 4.6.3. 三级服务指标

服务类别	服务地点	服务内容	服务级别/内容	服务窗口
热线支持服务	全部区域	一线问题分类\故障级别分类 准确率	>=90	7X24
		30 秒内接听率：统计 30 秒内接听的工单占已接听的总工单的数量	不小于 95%	
桌面现场服务	马家堡车辆段	P2、P3 级故障的响应时长	P2: 小于 1 小时 P3: 小于 2 小时 90%满足率	7X11 (8 点-19 点)
		P2、P3 级故障用户现场时长	P2: 小于 2 小时 P3: 小于 4 小时 90%满足率	
		P2、P3 级故障解决时长	P2: 小于 4 小时 P3: 小于 8 小时 90%满足率	
	其他场段和车站	P2、P3 级故障的响应时长	P2: 小于 1 小时 P3: 小于 2 小时 90%满足率	
		P2、P3 级故障用户现场时长	P2: 小于 4 小时 P3: 小于 8 小时 90%满足率	
		P2、P3 级故障解决时长	P2: 小于 8 小时 P3: 小于 24 小时 90%满足率	
	全部区域	计算机清洁保养服务	按预定计划 100%执行	
		员工离职率	小于 30%	
		员工 IT 培训	按预定计划 100%执行	
		办公电脑和笔记本送修服务	不迟于第二天送修 90%满足率	
	DCC 办公区、OCC 办公区和京港 热线团队办公区服务	符合公司 SLA 故障处理标准	7X24	
备注	1. 故障等级 P1: 严重; P2: 一般; P3: 轻微 2. P1 级故障---马家堡行政楼即时会议支持; VIP 服务支持; 大面积终端故障影响用户核心业务; 3. P2 级故障---业务系统故障、打印机故障(不包括设备更换)、办公室网络连接故障、电脑软硬件故障灯 4. P3 级故障-软硬件安装、咨询类问题、设备巡检、会议室巡检等;			

---

	<ul style="list-style-type: none"><li>5. 响应时长指在热线派单至工程师和用户的第一次沟通的时间间隔；</li><li>6. 到场时长指在热线派单至工程师到达用户现场的时间间隔；</li><li>7. 解决时长指在故障响应后至问题解决完成的时间间隔。</li><li>8. 故障等级及 SLA 最终以 ITSM 系统设定为准 1。</li></ul>
--	--

## 5. 安全要求

投标方因项目需求在公司范围内使用的软硬件均应获得合法授权，如产生 的任何纠纷均与公司无关；

在投标方处存储的公司数据，投标方应承诺妥善保管，如发生数据泄露以 及相关信息安全事件，投标方应负全部责任。

遵循公司《承包商安全管理手册》及《外委承包商驻场人员管理程序》。

## 6. 履约保障

合同结束前一个月，投标方应配合完成工作交接和资产盘点等相关工作，确 保不会因工作交接等相关因素影响公司 OA 系统业务连续性；

公司每月对 SLA 进行考核，每一未达标项扣除相应服务款项，投标方应按照 公司的要求进行整改；

一级服务指标月度考核不合格，每一不合格项扣除相应服务款项 10000 元； 二级服务指标月度考核不合格，每一不合格项扣除相应服务款项 5000 元；

三级服务指标月度考核不合格，每一不合格项扣除相应服务款项 1000 元；

如合同年度内服务款项累计扣除超过 30000 元，公司有权提前无 条件提前终 止合同。

## 7. 投诉处理

投标方应专门针对公司设立客户投诉渠道受理公司对自身服务的投 诉。投标 方应保证从受理公司投诉到向初次回复处理意见的时间不超

过 2 小时。投标方对 投诉的处理时间不应超过 5 个工作日。如因服务质量问题造成公司重大损失的， 公司保留索赔权力。

## **8. 其他要求**

本外包项目以 SLA 考核为主，为方便后续服务内容或服务范围的变化时方便 合同的修订，投标方应提供各模块人员单价，并承诺在合同期内不变。