**深圳交警设施运维考核办法**

**一、评分项（总分：100分）**

| **类别** | **评分标准** | **分数** | **考核主体** |
| --- | --- | --- | --- |
| **设备质量**  **（20分）** | **1、设备平均在线率（20分）**：  根据设备管理平台每日统计交通监控设备（含信号灯、电子警察、车牌识别、闭路电视、诱导屏）在线率（每日截取一次各类设备的平台在线率），取维护月周期的交通监控设备综合平均在线率；  95%≤设备综合平均在线率，评定为A级；  90%≤设备综合平均在线率<95%，评定为B级；  85%≤设备综合平均在线率<90%，评定为C级；  设备综合平均在线率<85%，评定为D级；  A级得分：20\*1.0\*在线率；  B级得分：20\*0.95\*在线率；  C级得分：20\*0.85\*在线率；  D级得分：0； | 20分 | 科技处 |
| **维护质量**  **（70分）** | 1. **到场时间超时次数（20分）**：   维护月周期内故障（包括因客观原因导致停电及供电故障）到场时间出现超时情况≤3次的，得20分；超时超过3次的，每次信号灯超时扣1分，其他类每次扣0.5分。  注：到场时长定义：从派发故障起算，信号灯15分钟内到场，市区道路的其他交通监控设施30分内钟到场，高快速道路的交通监控设施60分钟内到场；若涉及进入机房处置，需在30分钟内进入机房。  信号灯主电源线路因客观原因导致停电及供电故障，中标方还应在到场后10分钟内完成抢修供电，直至电力恢复正常，否则计入到场超时次数。 | 20分 | 科技处/辖区大队 |
| **2、故障修复时间超时（20分）**：参照《四、故障修复时限要求》，每超时1次扣1分。 | 20分 | 科技处/辖区大队 |
| **3、信号灯故障引发拥堵警情次数（20分）**  （1）单个或两个路口信号灯故障引发五宗及以上拥堵警情的，每发生1次扣0.5分；引发十宗及以上拥堵警情的，每发生1次扣2分；（单次故障不重复扣分）；  （2）3个及以上路口信号灯同时故障引发十宗及以上拥堵警情的，每发生1次扣1分。 | 20分 | 科技处/辖区大队 |
| **4、执法数据质量（10分）**：  （1）维护月周期内完成大队书面下达调试任务（符合执法要求或上级考核要求），完成率≥90%，得5分；90%>完成率≥80%，得4分; 80%>完成率≥70%，得3分; 其他不得分；  （2）辖区内未因维护不规范导致执法设备出现执法过错的，得5分；每出现一个执法过错的点位扣1分。 | 10分 | 辖区大队/科技处 |
| **任务保障（10分）** | （1）节假日保障：节假日等重要时期按照通知要求对辖区重点区域进行设备巡检和值守保障，未按要求落实的，每发现一次扣1分。  （2）专项保障：未按照通知要求对辖区指定点位进行设备巡检和值守保障的，每发现一次扣2分。  （3）辖区大队在《月度履约评价表》中提出信号灯故障引发拥堵警情或影响保障任务的，每次扣1分。 | 10分 | 辖区大队/科技处 |

**二、加减分项**

| **分项** | **考核细则** |
| --- | --- |
| **加分项** | **1、**维护月周期内**加分项（累计加分不超过10分）**  （1）运维服务受到省（部）级表扬，每一次奖励5分；  （2）运维服务受到市局以上表扬，每一次奖励4分；  （3）运维服务受到支队表扬，每一次奖励3分；  （4）运维服务受到大队（处）来信表扬，每一次奖励1分，每月最高得2分（同一大队当月不可重复加分）；  （5）主动发现率：主动发现外单位管养设备故障或存在隐患及时上报并协助处置，每一单奖励0.5分；发现外单位管养设备故障并主动修复的，每一单奖励1分；  （6）考核优秀的公司，在维护量变化不大情况，可优先考虑沿用合同“签一续二”；  （7）完成采购方下达的应急维护任务，每次加2分；  （8）如存在造假情况，一律取消所有加分，并扣5分。 |
| **减分项** | **2、**维护月周期内**减分项:**  （1）省（部）级专项任务考核标准要求，每出现一次考核不达标的项目，扣5分；  （2）市局以上专项任务考核标准要求，每出现一次考核不达标的项目，扣4分；  （3）支队专项任务考核标准要求，每出现一次考核不达标的项目，扣3分；  （4）大队（处）专项任务考核标准要求，每出现一次考核不达标的项目，扣2分；  （5）群众投诉、微博、媒体曝光等影响深圳交警服务形象，查证属实后每发生一次，扣2分；  （6）不按实际情况上报数据，存在弄虚作假，发现一次扣3分；  （7）年度累计超过3次考核评价在“C”或以下公司，则抄送市采购主管部门； |
| **项目人员（按合同配备、数量、着装）** | 抽查发现人员或维护配备未达到招标需求（或合同）要求的，每发现一次扣5分。 |
| **设备抽检** | 对维护范围内的设备进行抽检，发现设备故障、信号灯异常、电警卡口过车数据不符合要求、闭路电视出图异常、诱导屏显示异常、杆件倾斜、设备漏电、基础外露、箱体破损、沙井残缺或缺失、线路接驳或外露、管道残缺或堵塞、防锈漆脱落等隐患的、清洁度、整齐性等方面不符合要求，每发现1次扣1分。 |
| **人员管理** | 中标单位需按照采购单位相关模板及管理规定办理人员工服、工作证等，并配合物业等人员做好出入登记、工牌核对、车辆停放等事宜，自觉维护好办公环境及内务秩序，未遵守采购方要求的，每次扣1分。 |
| **项目经理及主要成员（投标文件中的）** | 每次召开有关项目例会、工作部署会、现场会等会议，要求项目经理（投标文件中的）或主要团队成员到场，必须无条件到场，发现一次不到场的，每人每次扣5分。 |
| **安全措施规范性** | 维护人员着装（反光衣、肩闪灯）、佩戴工作证、安全操作、车辆停放、警示标志设置等不规范的，发现一次扣1分。 |
| **接障响应及时性** | 未在规定时限内确认故障通知（5分钟内确认故障通知已接收），发现一次扣1分。 |
| **设备材料退库** | 中标方在维护工作中更换或拆除的设备材料，必须登记造册，贴好标签，做好台账，在2天内将拆下设备完整送达至采购人指定仓库，并做好签收记录。不按规定执行的，每次扣1分。 |
| **设备安全性** | 因维护不当造成设备漏电或杆件倾斜、杆件基础或连接处不牢固等问题隐患，但未造成不良影响的，每次扣1分；造成不良影响的，每次扣10分。 |
| **资料提交及时性及准确性** | 中标方应在每个月维护周期后的第二个工作日，提交信号路口、交通诱导屏及闭路电视设备的管养照片电子档以及管养情况报告，维护范围外设备故障须及时上报甲方；电警、卡口须有夜间巡查照片，体现所有补光灯或闪光灯的运行情况，交通诱导屏须有显示文字的照片，路口管养照片需添加“拍摄时间、拍摄位置”的水印，未按规定时间提交，每延误1天扣1分； 资料不完整、弄虚作假、隐瞒、错报的，每次扣2分。 |
| 维护公司应按采购方要求提交投诉件核查报告、设备故障复盘报告、设备分析报告等书面材料，报告应包含设备使用年限、故障处置情况及原因分析，处置措施，发现漏报、瞒报、弄虚作假或内容不完整的，每次扣1分。 |
| 采购人下达的维护任务或排查任务，中标方提交维护、巡查以及各类排查反馈资料不及时，未按规定时间提交，每延误1天扣1分。 |
| 采购人下达的维护任务或排查任务，中标方填写或提交的维护、巡查以及各类排查反馈资料，资料填报时弄虚作假、隐瞒、错报的，每次扣2分。 |
| **乱拆乱接** | 中标方在维护工作中，未经采购人同意，私自拆除设备、线缆、杆件等设施，乱接线缆，在杆件上私自安装其他设备，或被加装设备未及时发现上报处置的，每次扣5分。 |
| **工作指令执行** | 采购方、监理下达的工作指令，中标方不按时执行完毕的，或者拒绝执行的，每次扣5分。 |
| **维护交接** | 1. 中标方须在维护合同执行的第一周内完成采购方针对本项目安排的所有交通信号系统路口及电子警察系统设备、闭路、车牌识别、诱导屏、通信光缆及工程设施等的维护管理接手；若因中标方原因未能按期接手维护管理或提交现状调查报告的，每延迟一天扣1分，并累计扣罚。   2、中标方须在维护合同结束后一周内完成维护管理范围内的所有交通信号系统路口及电子警察系统设备、闭路、车牌、诱导、通信光缆、工程及工程设施等的维护管理移交工作，须保证所有移交的设备、工程及工程设施不得低于接手维护时并经采购方认可的状态，否则由中标方承担恢复至接手时状态的全部恢复改造费用。若因中标方方原因不能移交进入新的维护合同维护管理的，每延迟一天扣1分，并累计扣罚。 |
| **占道施工管理** | 占用、挖掘道路施工不满足相关标准、规范和要求的，每发现1次扣1分。 |
| 因占道施工围挡不规范等原因导致发生安全生产事故，每次扣10分。 |
| 在占道施工现场必须有中标方安全员，每发现一次安全员不在现场的，扣2分。 |
| **一机两用** | 中标方所有参与现场服务的工作人员必须严格遵守深圳交警局内部办公管理规定，不得从事与本项目无关的工作，严格遵守政府、公安内部保密制度，严禁出现“一机两用”现象，每发现一次扣10分。 |
| **数据信息泄露** | 中标方对所维护的设备、系统产出数据要遵守《深圳市公安局信息资源共享管理规定》等相关保密条例规定，违反规定导致信息泄露的，发现一次扣10分。 |
| **日常配合工作** | 根据采购方要求开展下列维护相关工作：  1、拟建工程调研：中标方要熟知维护范围内缆线的资源现状和分布情况，以及预留芯线的数量和分布，对采购方新装交通监控设施等需求能提供缆线资源现状调研及合理的联网建议。 2、联网、跳线服务：提供交通监控设施的光纤联网跳接、跟外单位的联网跳接等服务。 3、其他：完成采购方要求的、跟维护工作有关的、中标方力所能及的配合工作。 未按上述要求及规定时间内完成配合任务。 |

**三、履约评价**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **类别** | **考核标准** | **考核主体** |
| **考核措施** | 各维护标段，中标方均预留合同总价的60%，设立为履约评价金，履约评价金与服务评价挂钩。每季度支付金额占履约评价金的25%，支付率与考核评分挂钩。每季度进行考核，季度评分采用当季度各月考核的平均分，考核评分≥97分，评价等级为“S”，支付率参考“S”级支付比例；97分>考核评分≥90分，评价等级为“A”，支付率参考“A”级支付比例；90分＞考核评分≥80分，评价等级为“B”，支付率参考“B”级支付比例；80分＞考核评分≥60分，评价等级为“C”，支付率参考“C”级支付比例；考核评分＜60分，评价等级为“D”，支付率参考“D”级支付比例；  考核评分对应支付比例计算办法如下：  S：支付比例=当季履约评价金  A：支付比例=当季履约评价金\*1.0\*考核分数百分比；  B：支付比例=当季履约评价金\*0.8\*考核分数百分比；  C：支付比例=当季履约评价金\*0.6\*考核分数百分比；  D：支付比例=0。  **每月考核，中标方如发生一次履约评价等级为“D”或两次履约评价等级为“C”，将暂停该标段的维护工作，由其他标段进行接管；** | 科技处/辖区大队 |

备注：1、以上考核办法的解释权归属：深圳市公安局交通警察局；

2、考核主体为：交通科技处、各中标单位维护区域的管辖大队；

3、每月考核评分最高不超过100分；

4、如有需要，本考核办法会根据实际情况进行优化调整，调整后以甲方书面通知为准；

5、因机房停电、光缆故障等客观因素导致考核项受影响，维护单位需在48小时内（逾期不受理）书面申报并提供相关依据、佐证，经甲方部门认可的，该类型影响点位可不计入考核；

6、因辖区交警大队对高快速路、市政道路实施交通管制等情况导致考核项受影响（不包含信号灯抢修），维护单位需在48小时内（逾期不受理）书面申报并提供相关依据、佐证，经甲方部门认可的，该类型影响点位可不计入考核。

**四、故障修复时限要求**

|  |  |
| --- | --- |
| **设备简单故障** | 1、信号维护：信号机配时方案丢失、重新启动、接触不良，更换保险丝及板卡等常用部件（1小时内修复）。涉及占道更换灯芯、灯具的，从批准占道开始1个小时内修复。 2、电警维护：设备重启、调整设备参数设置、闪光灯乱闪、空拍等（2小时内修复）。 3、车牌识别维护：设备重启、调整设备参数设置、闪光灯乱闪等（2小时内修复）。 4、闭路电视维护：设备重启、接触不良，调整设备角度及参数设置（2小时内修复）。 5、交通诱导维护：前端设备死机重启、更换常用部件、病毒库更新、应用程序错误等（1小时内修复）。 |
| **设备一般故障** | 1、信号维护：未发生过的不明原因的故障等（4小时内修复）。 2、电警维护：常用设备部件，涉及抓拍机、红绿灯检测器等部件故障的（8小时内修复）。 3、车牌识别维护：常用设备部件，涉及摄像机、存储硬盘等部件故障的（4小时内修复）。 4、闭路电视维护：涉及摄像机、光端机等常用部件故障的（4小时内修复）。 5、交通诱导维护：涉及模组、板卡等常用设备故障、服务器重启、网络故障等（4小时内修复）。 |
| **设备重大故障** | 整机损毁、严重机械结构破坏等故障难以在短时间内解决，导致系统无法正常运行（6小时内修复）。6小时内无法修复的，应提供备品备件设备使用。 |
| **工程简单故障** | 外观纠正、小范围线路短路换电缆、更换信号机至前端人行灯灯具的线缆、沙井清理淤泥等工期较短的维护（2小时内修复），涉及占道更换灯芯、灯具线缆的，从批准占道开始2个小时内修复。 |
| **工程一般故障** | 1、疏通管道更换主电源线缆、更换整段过街线缆、更换机箱或立杆（不涉及基础）等（8小时内修复）。 2、通讯光缆维护：部分点位配套光缆相关的端口耦合问题、跳纤折损、线缆老化、接头盒断纤、线缆被断及鼠患等故障（4小时内修复）。 |
| **工程重大故障** | 1. 严重电源管路破坏、线路大面积严重损毁、重做基础等（24小时内修复），报甲方批准同意后，可适当延长。   2、通讯光缆维护：主干光缆被破坏，且造成大面积设备通信故障的（6小时内修复）。 |
| **意外造成重大故障** | 对不可抗力（如交通事故、自然灾害等原因）造成的设备设施损坏（72小时内修复），做出具体修复方案或计划报主管部门批准同意后，可适当延长。 |