成交通知书

编号：金采招字【2025】XJJZC-066

新疆中信讯飞信息科技有限公司：

根据自治区林业和草原局基础网络及系统应用运维保障服务项目竞争性磋商文件和你单位于2024年6月26日提交的响应文件，经磋商小组评审推荐，现确定你单位为上述采购项目的成交供应商，主要成交条件如下：

成交价格	大写：肆拾壹万叁仟元整 小写：413000.00元
成交范围	磋商文件及补充文件的全部内容
合同履约期限	2025年7月1日至2026年6月30日。 （合同期内免费维保）
响应有效期	自响应文件提交截止时间起90日(日历日)
采购代理机构	新疆金正建设工程管理有限公司
备注	

你单位收到成交通知书后，请在磋商文件规定的时间内与采购人签订合同。

采购代理机构：（盖章）

法定代表人：（盖章）

日期：2025年07月03日

自治区林业和草原局基础网络及系统应用运维保障服务项目

合

同

书

甲　　方：自治区森林草原火灾预防监测中心（自治区林业和草原宣传中心）

乙　　方：新疆中信讯飞信息科技有限公司

签订地点：乌鲁木齐市

签订日期：2025 年 07 月

合 同 书

甲方：自治区森林草原火灾预防监测中心

（自治区林业和草原宣传中心）

住所地：乌鲁木齐市沙依巴克区黑龙江路 12 号

乙方：新疆中信讯飞信息科技有限公司

住所地：新疆巴州库尔勒市萨依巴格街道人民东路豪景商务大厦一幢

根据《中华人民共和国民法典》及其他有关法律、法规之规定，就乙方为甲方提供基础网络及系统应用运维保障服务项目相关事宜，双方经平等协商，确认根据下列条款签订本合同，以资共同遵照执行。

一、合同文件

下列关于自治区林业和草原局基础网络及系统应用运维保障服务项目的文件是构成本合同不可分割的部分：

1、合同条款；

2、招标文件和乙方投标文件；

3、自治区林业和草原局基础网络及系统应用运维保障服务内容及方案（附件 1）；

4、工程师服务满意度调查表（附件 2）。

二、合同金额

合同总金额：￥413000（大写：肆拾壹万叁仟元整）。由新疆中信讯飞信息科技有限公司开票收取，服务费税率 6%，价款：389622.64 元（大写：叁拾捌万玖仟陆佰贰拾贰元陆角肆分），税款：23377.36（大写：贰万叁仟

叁佰柒拾柒元叁角陆分）。合同执行过程中合同金额不得变更。

三、付款方式及时间

1、付款方式及时间：

合同签订之日后 15 日内，甲方支付合同总金额的 60%，即人民币小写：247800 元，大写：贰拾肆万柒仟捌佰元整；

甲方于 2025 年 12 月 31 日前支付合同总金额的 30%，即人民币小写：123900 元，大写：壹拾贰万叁仟玖佰元整；

甲方于 2026 年 6 月经验收合格后 15 日内支付合同总金额的 10%，即人民币小写：41300 元，大写：肆万壹仟叁佰元整。

支付时乙方需开具增值税普通发票，甲方以转账方式支付。

2、甲方付款以乙方提供符合要求的正式发票为前提。乙方理解并充分考虑到甲方申领款项所需的时间，承诺不因甲方未在约定支付时间付款而停止服务。若甲方未能按期支付，应提前 15 个工作日采用书面形式告知乙方预计支付时间，并确保在本项目服务期限结束前付清所有应付款项。否则，甲方逾期未付或未能在项目结束前付清款项的行为均视为违约。

3、如乙方和服务厂家提供后期运维服务承诺，双方协商可提前支付项目款。

四、合同期限

本合同有效期为 12 个月，自 2025 年 7 月 1 日至 2026 年 6 月 30 日，合同的续签由双方另行商议。

五、服务范围及地点

服务范围：依据自治区林业和草原局基础网络及系统应用运维保障服务项目招标文件所要求的内容提供如下服务：1、基础网络维护保障；2、应用

系统运行保障；3、网络安全保障；4、会议系统设备运行保障；5、设备巡检；6、PC及信息化终端设备(打印机)的维护；7、软件系统数据库维护；8、培训服务；9、网站、微信、微博等版面、栏目设计维护；10、耗材维护。

服务地点：新疆维吾尔自治区林业和草原局。

乙方为甲方提供上述服务，其范围及地点仅限于本项目招标文件要求的内容，不包含招标文件要求范围外的设备及服务内容、服务地点。

六、乙方提供维保服务内容

维保服务内容依据《新疆维吾尔自治区林业和草原局基础网络及系统应用运维保障服务内容及方案》（附件1、详见投标文件）

1、上述服务内容乙方应按约定全面及时提供，乙方提供服务的时间和内容所形成的工作记录需双方签字确认并分别留存。

2、上述服务内容乙方应提供或提出分析报告、优化方案等，乙方应按约定向甲方出具。

七、维保服务项目方式

1、乙方安排维护工程师常驻在甲方单位并提供5×8小时的现场服务。

2、乙方提供现场7×24小时应急等服务。

3、节假日若出现故障，乙方应安排维护工程师及时处理。

八、特别约定

1、乙方承诺严格遵守国家关于保密方面的所有法律法规，为甲方绝对保密任何有关甲方的涉密资料，不得下载、复制属于甲方及其工作人员的著作作品及相关文件；

2、乙方派驻甲方的维护工程师应严格遵守甲方的相关工作管理规定，如有违反规定的，经甲方书面通知乙方证实后，将按甲方的有关规定予以处

理；

3、乙方维护工程师在甲方计算机安放地工作时甲方应尽可能配合工作，乙方维护工程师需要现场查阅网上资料时，在不涉及甲方网络安全和其它特殊考虑的前提下，甲方应当配合。在做重大的改动（如重装操作系统）时，乙方维护工程师会询问甲方有无重要的数据需要备份，甲方应当配合（如提供系统和应用软件安装程序及移动硬盘等）；

4、乙方安排常驻在甲方单位的维护工程师由甲方提供办公场所，乙方解决维护工程师的食宿、办公电脑及相关维护设备并提供必要的维护配件及耗材。

九、合同的终止及违约责任

1、任何一方均不得无正当理由单方面违约或终止本合同。若一方违反此约定，无正当理由单方面违约或终止合同，则违约方应向守约方支付相当于合同总价款10%的违约金。如该违约金不足以弥补守约方因此遭受的实际损失，违约方还应赔偿其不足部分。

2、乙方未按合同约定提供服务，甲方通知乙方并要求限期整改的，乙方仍不整改，合同终止；

3、除非任何一方在本合同到期前一个月书面通知另一方不再续签本合同，否则，本合同将继续执行，直到新合同签订；

4、合同一方如有修改、补充意向，应在一个月前通知对方。双方应积极配合协商修改相应条款，直到合同签订。

十、不可抗力

1、由于火灾、洪水、战争暴力或其他类似人力不可抗拒事件引起的事故，使双方不能及时履行各自责任，双方均不对此承担责任。

2、双方可因此延迟履行本合同。

十一、争议解决方式

在本合同履行中，若发生争议，双方应先协商解决；如协商不成，任意一方均可向甲方所在地管辖权的人民法院提起诉讼。

十二、其它

1、本合同自双方法定代表人或授权代表签字并加盖公章后生效。

2、本合同一式肆份，甲乙双方各持贰份。

附件 1：新疆维吾尔自治区林业和草原局基础网络及系统应用运维保障服务内容及方案

附件 2：工程师服务满意度调查表

甲方：
自治区森林草原火灾预防监测中心（自治区林业和草原宣传中心）（盖章）
法定代表人或授权代表：
签订日期：2025年 7 月 11 日

乙方：
新疆中信讯飞信息科技有限公司（盖章）
法定代表人或授权代表：陈志华
签订日期：2025年 7 月 11 日

附件 1：新疆维吾尔自治区林业和草原局基础网络及系统应用运维保障服务内容及方案

负责自治区林业和草原局：1、基础网络维护保障；2、应用系统运行保障；3、网络安全保障；4、会议系统设备运行保障；5、设备巡检；6、PC 及信息化终端设备(打印机)的维护；7、软件系统数据库维护；8、培训服务；9、网站、微信、微博等版面、栏目设计维护；10、耗材维护。

一、服务内容

（一）现有信息系统、网络硬件、线路监测巡检服务

（1）制定标准化巡检流程

1.日常巡检：运维人员按照固定巡检路线，对机房内信息系统服务器、网络核心设备及线路集中区域进行检查。通过观察设备指示灯状态判断运行是否正常，如绿色常亮表示设备正常运行，红色闪烁则代表存在异常；检查线路连接是否牢固，避免因松动导致数据传输中断。同时使用简单的网络测试工具，对关键网络节点进行连通性测试，如 ping 测试，确保基础网络链路畅通。

2.定期巡检

•周巡检：针对信息系统进行全面性能检查。通过系统自带的性能监测工具，收集服务器 CPU 使用率、内存占用率、磁盘 I/O 读写速度等数据，与历史数据对比，分析系统性能变化趋势。对于网络硬件，重点检查设备散热风扇运转情况，清理设备表面及内部灰尘，防止因散热不良导致设备故障；检查网络设备配置，确保 VLAN 划分、路由策略等未被误修改。

•月巡检：对所有信息系统和网络硬件进行深度检测。利用专业的硬件检测仪器，

对服务器主板、硬盘等关键部件进行健康状态检测；对网络设备的端口进行逐一测试，检查端口带宽是否达标、是否存在丢包现象。同时，对线路进行信号强度检测，排查线 路老化、破损等潜在问题，及时更换存在隐患的线路。

3.专项巡检：在系统升级前，对涉及升级的信息系统进行全面评估，检查系统当前 版本兼容性、数据库结构完整性等；业务重大调整时，针对相关业务系统和网络承载能 力进行专项检查，确保系统和网络能够满足新业务需求。

（2）建立全面监测体系

1.信息系统监测

针对自治区林业和草原局的办公应用系统、业务管理系统等信息系统，构建“多维度、全时段”监测体系。运维团队每日安排专人对系统进行全面巡检，通过直观查看与实际操作相结合的方式，检查系统运行状态。查看系统界面是否显示正常，各功能模块能否正常打开和使用，有无报错提示；同时，模拟用户操作，检查关键业务流程，如林业资源数据录入、办公文件审批等是否流畅，确保系统功能可用。

积极与各业务部门建立紧密沟通机制，设立专门的系统问题反馈渠道，鼓励用户及时上报在使用过程中遇到的问题，包括操作卡顿、数据显示错误、功能异常等情况。运维人员每日汇总用户反馈信息，对问题进行分类整理，优先处理影响业务正常开展的紧 急问题，确保用户使用体验。

此外，建立系统性能指标定期分析制度。每周对系统登录成功率、业务流程平均响应时间、数据库连接稳定性等关键指标进行统计分析。通过对比历史数据，及时发现系统性能变化趋势，如登录成功率下降、响应时间变长等异常情况。一旦发现性能指标波动，迅速组织运维团队进行深入排查，从硬件资源使用情况、软件代码运行状态、网络传输质量等多个方面分析原因，并制定针对性解决方案，确保系统性能始终满足业务需求。

2.网络硬件监测

对于网络硬件设备，采用“定期巡检+实时预警”的监测模式。运维人员按照严格的巡检计划，每周对交换机、路由器等核心设备进行全面检查。通过观察设备指示灯状态、触摸设备外壳感知温度等方式，初步判断设备运行状态；仔细核对设备配置清单，确保 VLAN 划分、路由策略等关键配置未被误修改，保障网络拓扑结构稳定。同时，详细记录设备的 CPU 使用率、内存占用率等参数，建立设备运行状态档案。

搭建网络设备实时监测平台，对设备的关键参数进行 24 小时不间断监测。当设备温度超过正常范围、电源状态出现异常、端口流量激增等情况发生时，监测平台立即发出预警信息。运维团队接到预警后，第一时间响应，迅速开展故障排查工作，根据问题严重程度，及时采取设备重启、配置调整、备件更换等措施，确保网络硬件设备持续稳定运行。

3.线路监测

在线路监测方面，着重通过人工检查与基础操作保障线路正常运行。在网络线路关键节点设置监测点，运维人员定期对线路进行巡检，巡检周期根据线路重要程度与使用频率制定。巡检时，徒手检查线路物理连接是否牢固，用肉眼查看有无破损、老化迹象，尤其是线路接头处、拐角处等易损部位，确保线路物理状态良好。

通过观察网络设备端口指示灯状态、对比不同设备间数据传输情况，判断线路信号强度是否正常。若发现某段线路连接的设备数据传输缓慢或频繁中断，通过替换备用线路的方式，快速定位线路故障。同时，通过简单的网络测试操作，如使用系统自带的网络诊断工具进行 ping 测试，统计丢包率情况。一旦发现丢包率异常升高，迅速分段排查线路，从线路两端设备连接开始，逐步检查线路中间节点，直至找到故障点并及时修复。每次巡检和测试后，详细记录线路状态、操作过程及发现的问题，为线路维护与故障判断提供依据，保障线路始终处于良好运行状态，为林业和草原局业务开展提供稳定的网 络传输通道。

（二）重要时期保障服务

（1）提前筹备与部署

1. 成立专项保障小组：在重要时期前一个月，从运维团队中抽调骨干力量，成立专项保障小组。明确小组内各成员职责，如组长负责整体协调和指挥，系统保障人员负责信息系统的稳定运行，网络保障人员负责网络安全和畅通，数据保障人员负责数据安全和备份等。

2. 全面排查与加固：专项保障小组成立后，立即对现有信息系统、网络硬件及线路进行全面排查。对于信息系统，检查系统漏洞，及时安装最新补丁；对系统配置进行优化，关闭不必要的服务和端口，提高系统安全性。对网络硬件，检查设备配置是否符合安全策略，更新网络设备的安全规则；对硬件设备进行冗余检查，确保关键设备具备备份和切换能力。对线路进行逐一排查，修复破损线路，增加线路冗余备份，提高线路可靠性。

3. 数据备份与应急预案制定：在重要时期前一周，对关键数据进行全量备份，并将备份数据存储在异地安全存储设备中。同时，制定详细的应急预案，针对信息系统故障网络中断、数据丢失等不同场景，明确应急处理流程、责任人和联系方式。组织专项保障小组成员进行应急预案演练，确保每个成员熟悉应急处理流程，能够在紧急情况下迅速响应。

4. 沟通与资源调配：与林业和草原局各业务部门保持密切沟通，了解重要时期的业务安排和特殊需求，如是否有重要会议、数据上报等工作。根据业务需求，提前调配运

维资源，如增加服务器带宽、调配备用设备等，确保业务顺利开展。

（2）加强实时监控与值守

1.监控力度升级：重要时期内，将信息系统、网络硬件和线路的监测频率提高至每 小时一次。利用专业监控工具，对系统和设备进行 7×24 小时不间断监控，实时收集运 行数据和状态信息。对于关键业务系统，增加监控维度，如用户登录行为、业务交易数 据等，及时发现异常操作和潜在风险。

2.专人值守与快速响应：安排专人进行 7×24 小时值守，值守人员需熟悉各类系统和设备的运维流程，能够快速判断故障类型和严重程度。一旦发现异常情况，值守人员立即启动应急响应流程，根据故障级别通知相关运维人员进行处理。建立快速沟通渠道，如专用的即时通讯群组，确保值守人员、运维人员和业务部门之间信息传递及时准确。对于紧急故障，要求运维人员在 30 分钟内到达现场进行处理；对于一般故障，确保在 1 小时内响应并解决。

3.每日汇报与总结：每天下班前，值守人员对当天的监控情况进行汇总，形成日报，汇报给专项保障小组组长和相关业务部门负责人。日报内容包括系统和设备运行状态、处理的故障情况、存在的潜在风险等。专项保障小组组长根据日报情况，组织召开简短的总结会议，对当天的保障工作进行梳理，对存在的问题及时调整解决方案，确保后续保障工作顺利进行。

（3）事后总结与改进

1.全面复盘：重要时期结束后，专项保障小组组织召开复盘会议，对整个保障过程进行全面回顾。从筹备部署、实时监控到故障处理等各个环节，逐一分析工作中存在的问题和不足，如应急预案是否完善、人员响应是否及时、资源调配是否合理等。

2.经验总结与改进：根据复盘结果，总结保障工作中的经验教训，形成书面报告。针对存在的问题，提出具体的改进措施和建议，如完善应急预案中的某些流程、加强对特定系统的监控等。对相关应急预案和保障方案进行修订和完善，将改进措施融入到日常运维工作中，为今后的重要时期保障工作提供更有力的支持。同时，对在保障工作中表现优秀的人员进行表彰和奖励，激励团队成员不断提升运维保障能力。

（三）应用安全服务

（1）安全漏洞检测与修复

1.漏洞检测方式：采用专业的漏洞扫描工具与人工检测相结合的方式。每月使用漏洞扫描工具对应用系统进行全面扫描，扫描范围涵盖系统的 Web 页面、接口、数据库等 各个部分。扫描工具可自动检测出常见的安全漏洞，如 SQL 注入、跨站脚本攻击（XSS）等。同时，安排经验丰富的运维人员进行人工检测，通过代码审计、模拟攻击等方式， 发现扫描工具可能遗漏的安全隐患，如业务逻辑漏洞、未授权访问等。

2.风险评估与修复：对检测出的漏洞进行详细的风险评估，从漏洞的利用难度、影 响范围、危害程度等多个维度进行综合考量，将漏洞分为高危、中危和低危三个等级。 对于高危漏洞，在 24 小时内制定修复计划并安排修复，修复完成后进行严格的测试，确 保系统功能正常且漏洞已被彻底修复；对于中危漏洞，在一周内完成修复；对于低危漏 洞，根据实际情况，在不影响系统正常运行的前提下，逐步进行修复。修复完成后，再 次使用漏洞扫描工具和人工检测进行复测，确保漏洞已完全消除。

（2）安全策略制定与实施

1.策略制定：根据林业和草原局的业务特点和安全需求，制定全面的应用安全策略。访问控制策略方面，对应用系统的用户进行严格的身份认证和授权管理，采用多因素认证方式，如用户名密码+动态验证码，确保只有授权人员能够访问系统。根据用户的岗位职责和业务需求，分配最小权限，禁止用户越权操作。数据加密策略上，对系统中的敏感数据，如用户个人信息、财务数据等，在存储和传输过程中进行加密处理，防止数据泄露。安全审计策略要求对应用系统的所有操作行为进行记录和审计，包括用户登录、数据修改、文件上传下载等，审计日志保存至少一年，以便在出现安全问题时能够追溯和分析。

2.策略实施与评估：将制定好的安全策略部署到应用系统中，并确保策略的有效执行。定期对安全策略的执行情况进行检查和评估，通过模拟攻击、日志分析等方式，验证策略的防护效果。如检查访问控制策略是否有效阻止了非授权访问，数据加密策略是否真正保护了敏感数据等。根据评估结果，及时调整和优化安全策略，确保其始终符合林业和草原局的安全需求。

（3）安全意识培训

1.培训内容设计：培训内容紧密围绕应用安全实际需求，包括常见的网络攻击手段及防范方法，如详细讲解钓鱼邮件的特征和识别技巧，演示如何通过查看邮件来源、链接地址等方式辨别钓鱼邮件；介绍勒索病毒的传播途径和预防措施，如不随意点击陌生链接、定期备份数据等。安全密码设置规范方面，强调密码的复杂性要求，如密码长度

不少于 8 位，包含字母、数字和特殊字符，并建议定期更换密码。同时，通过实际案例分析，让工作人员了解应用安全漏洞可能带来的严重后果，提高安全防范意识。

2. 培训方式与效果评估：采用线上线下相结合的培训方式。线下培训通过集中授课、现场演示等形式，由经验丰富的运维人员进行讲解和操作示范；线上培训提供视频课程、学习资料等，方便工作人员随时学习。培训结束后，通过在线测试、案例模拟等方式对工作人员进行考核，评估培训效果。对于考核不合格的人员，进行再次培训，确保所有工作人员都具备基本的应用安全意识和操作技能，共同维护应用系统的安全运行。

（四）数据管理和维护

（1）数据备份

针对林业和草原局业务数据，实施差异化备份策略。依据数据更新频率及业务重要性，合理确定备份周期，采用增量备份方式。增量备份是指仅对自上次备份以来发生变化的数据进行备份的技术，相较于全量备份，可显著减少备份数据量与备份时间，提升备份效率并降低存储资源占用。

备份数据采用本地与异地双存储模式。本地存储于局内安全存储设备，便于数据快速调取与恢复；异地备份存储于专业数据中心，有效防范因本地设备故障、自然灾害等不可抗力因素导致的数据丢失风险。同时，建立健全备份数据管理制度，明确备份数据存储期限，对超期备份数据进行有序清理，释放存储空间，并完整记录清理操作详情，确保数据管理的可追溯性。

（2）数据清理与优化

定期开展数据清理工作，依据预先制定的数据清理策略，对系统数据进行全面筛查。重点识别并清理无业务价值数据，如已完成归档且无后续查阅需求的历史业务文档、临时性测试数据等。在执行数据删除操作前，进行严格的二次核查与标记，避免误删关键数据；清理过程严格遵循标准化操作流程，清理完成后实施效果核验，确保无用数据彻底清除，且不影响现有业务数据的正常运行与关联关系。

针对数据存储与使用效率，开展系统性优化工作。持续监测数据查询及调用效率，若发现数据检索迟缓等问题，深入分析数据查询条件设置、存储架构等方面存在的不足。通过优化数据查询逻辑、重组数据存储结构等措施，提升数据检索与调用速度，优化数据存储布局，从而保障系统运行性能，提高业务处理效率。

基于数据分级分类结果，构建精细化权限管理体系。依据不同岗位业务需求，为工作

人员分配相应数据访问权限，如普通工作人员仅具备公开数据及部分内部数据访问权限，部门负责人可访问本部门相关敏感数据。定期对权限设置进行审核与动态调整，确保人员岗位变动或业务需求变更时，数据访问权限与实际工作需求精准匹配。

实时监测数据访问、下载等操作行为，防范未经授权的数据访问与外传风险。一旦发现异常数据操作行为，立即启动阻断程序，并开展详细调查。同时，制定完善的数据安全应急预案，明确数据泄露等安全事件的应急处置流程，包括数据隔离、事件调查、损失评估及修复措施等，最大限度降低数据安全事件造成的负面影响。

（4）定期汇报

对数据管理与维护工作进行系统梳理与汇总，形成标准化工作报告。报告内容涵盖：

1. 数据备份执行情况：包括备份任务完成率、备份数据量统计、异常告警及处理结果

2. 数据清理与优化成果：清理数据总量、系统响应速度提升指标、存储资源释放情况

3. 数据安全状况：权限审核调整记录、异常操作事件统计及处置结果

4. 问题与改进建议：当前存在的主要问题、已采取的改进措施及效果评估 5. 下周工作计划：重点任务安排、资源需求及风险预判

（五）账号管理服务

（1）账号创建与注销

1. 账号创建流程：当有新员工入职或业务需要新增账号时，申请人需填写账号创建申请表，详细说明账号用途、申请权限等信息。申请表提交至部门负责人审核，部门负责人根据业务需求和岗位要求，对申请进行审批。审批通过后，将申请表转交至运维部门，运维人员根据申请表信息，在应用系统和相关平台中创建账号，并设置初始权限。创建完成后，通知申请人账号已创建，并告知其账号密码获取方式（如通过邮件发送初始密码，要求首次登录时修改密码）。同时，在账号管理日志中记录账号创建的相关信息，包括创建时间、申请人、审批人、账号权限等。

2. 账号注销流程：员工离职或岗位变动不再需要原有账号时，由其所在部门负责人提交账号注销申请。运维人员接到申请后，核实申请人身份和账号状态，确认无误后，

在应用系统和相关平台中注销账号。注销账号前，确保该账号无未完成的业务流程，如有，将相关业务数据进行妥善处理或转移。注销完成后，在账号管理日志中记录账号注销时间、注销原因等信息，并通知相关部门账号已注销，防止账号被盗用或滥用。

（2）账号权限管理

1.权限分配方案制定：根据林业和草原局不同部门、不同岗位的业务需求，制定详细的账号权限分配方案。首先，对各个岗位的工作职责进行分析，确定每个岗位所需的数据访问和操作权限。如财务部门人员需要访问财务数据、进行账务处理等权限；林业资源调查部门人员需获取资源数据查看、录入权限；办公人员则具备文件收发、办公系统操作等基础权限。采用基于角色的访问控制模型，将岗位划分为不同角色，每个角色对应特定权限集合，确保权限分配精准匹配工作需求。

2.权限变更与审核：当员工岗位发生变动时，其所在部门需及时提交权限变更申请。运维人员收到申请后，根据新岗位的权限要求，对账号权限进行调整，并记录变更详情 至账号管理日志。此外，每半年对所有账号权限进行一次全面审核，检查权限分配是否 符合当前业务需求和岗位设置。审核过程中，对比员工实际工作内容与账号权限，对权 限过大或过小的账号进行调整，消除潜在的数据安全风险。

（3）账号密码管理

1.密码策略制定：制定严格的密码策略，要求账号密码长度不少于 8 位，且必须包 含大写字母、小写字母、数字和特殊字符。禁止使用连续数字、重复字符或与个人信息 （如生日、姓名）相关的简单密码。同时，规定密码更换周期为 90 天（具体根据用户要 求规定固定更换周期），到期后系统强制要求用户修改密码，以增强账号密码的安全性。

2.密码重置流程：当用户忘记密码时，可通过系统预留的验证方式进行密码重置。若用户绑定了手机或邮箱，可通过接收验证码的方式验证身份后重置密码；若未绑定，需提交密码重置申请至运维部门。运维人员收到申请后，通过电话或当面核实用户身份信息，确认无误后为用户重置密码，并提醒用户尽快修改初始密码。此外，对密码重置操作进行详细记录，包括重置时间、用户信息、操作人等，便于后续审计和查询。

（六）运维响应服务

（1）建立分级响应机制

1.故障分级标准：将运维故障划分为紧急、严重、一般三个级别。紧急故障包括核

心业务系统瘫痪、网络全面中断、数据丢失或泄露等，此类故障会严重影响全局业务正常开展，需立即处理；严重故障指部分业务系统功能异常、局部网络故障等，对业务有较大影响，需优先处理；一般故障如个别终端设备故障、非关键系统页面显示异常等，对业务影响较小，可按计划处理。

2. 响应与处理流程：针对不同级别的故障，制定相应的响应和处理流程。紧急故障发生时，值守人员需在 10 分钟内通知运维团队负责人及相关技术人员，并启动最高级别应急响应，技术人员最快时间内到达现场进行抢修；严重故障要求值守人员在 30 分钟内通知相关人员，技术人员 1 小时内响应并开展故障排查；一般故障则在接到报修后 30 分钟内响应，最快给出解决方案，若无法现场解决，需告知用户预计解决时间，并持续跟进直至故障消除。

（2）多种报修渠道

1. 热线电话报修：设立 7×24 小时运维服务热线，安排专人接听电话。接听人员需详细记录报修时间、报修人信息、故障描述等内容，并根据故障情况初步判断故障级别，及时将报修信息转达给相应的运维人员。同时，在电话接听过程中，为报修人员提供简单的故障排查指导，帮助其解决部分常见问题。

2. 邮箱报修：邮件报修要求包含清晰的故障标题，如“XX 部门 XX 系统数据无法保存问题”，以及详细的故障描述，包括故障出现的具体操作步骤、相关提示信息、涉及的数据内容等。

（3）现场巡检与主动发现

运维团队定期对办公区域网络设备、服务器等进行巡检，巡检过程中发现的故障及时登记处理。巡检内容包括：

设备运行状态检查（温度、指示灯、性能指标）

网络连接稳定性测试

系统日志分析

硬件设备物理状态检查

巡检人员携带纸质巡检记录表，记录发现的问题及处理情况，巡检结束后统一录入运维管理系统。

（4）故障处理与反馈

所有通过报修或巡检发现的故障，均按以下流程处理：

1. 故障记录：通过电话、邮件或巡检发现的故障信息统一录入运维管理系统，生成唯一故障编号

2. 分级处理：根据故障影响程度和紧急程度分配处理优先级

3. 进度跟踪：运维人员更新故障处理状态（处理中 / 已解决 / 需升级）

4. 结果反馈：通过原报修渠道反馈处理结果

5. 归档总结：处理完成后将故障原因、处理过程及预防措施归档保存

（七）应用维护服务

（1）日常应用维护

1. 系统巡检与监控：每日对应用系统进行巡检，检查系统运行状态，包括服务器资源占用情况、数据库连接状态、应用服务进程等。通过应用性能监控工具，实时监测系统响应时间、吞吐量、并发用户数等关键指标，当指标出现异常波动时，及时进行分析和处理。同时，查看系统运行日志，对错误信息、警告信息进行梳理，发现潜在问题并及时修复，确保应用系统稳定运行。

2. 用户问题处理：及时响应和处理用户反馈的应用系统问题。对于用户报告的页面显示异常、功能无法使用等问题，运维人员需在 30 分钟内进行响应，通过远程协助或现场查看的方式，排查问题原因。如果是简单的配置问题或数据错误，立即进行修复；若涉及系统代码问题，需评估问题难度，制定解决方案，在规定时间内完成修复，并向用户反馈处理结果。此外，建立用户问题知识库，将常见问题及解决方案进行整理归纳，方便后续快速解决同类问题。

（2）功能优化与升级

1. 需求收集与分析：定期与林业和草原局各业务部门沟通，收集应用系统功能优化和升级需求。通过组织需求调研会议、发放调查问卷等方式，深入了解业务人员在使用过程中遇到的问题和新的业务需求。对收集到的需求进行整理和分析，评估需求的合理性和可行性，结合系统现状和技术发展趋势，确定需求优先级，制定功能优化与升级计划。

2. 升级实施与测试：在进行功能优化和升级前，制定详细的实施方案，包括升级内容、升级时间窗口、风险评估及应对措施等。升级过程中，严格按照方案执行，先在测试环境中进行全面测试，包括功能测试、性能测试、兼容性测试等，确保新功能稳定可靠

且不影响原有功能。测试通过后，选择合适的时间在生产环境中进行升级，并提前通 知相关用户。升级完成后，对系统进行持续监控，及时处理升级过程中出现的问题，确 保应用系统顺利过渡到新版本。

（3）兼容性维护

1.兼容性测试计划：随着操作系统、浏览器等软件环境的不断更新，定期制定应用系统兼容性测试计划。针对主流的操作系统版本（如 Windows、Linux 的不同发行版）、浏览器版本（如 Chrome、Firefox、Edge 等）以及常用的办公软件版本，对应用系统进 行兼容性测试。测试内容包括页面显示效果、功能操作是否正常、数据交互是否准确等 方面，确保应用系统在不同软件环境下都能正常运行。

2.问题修复与优化：在兼容性测试过程中，发现问题及时进行修复和优化。对于页 面显示错乱、按钮无法点击等问题，通过调整 CSS 样式、优化 HTML 代码等方式进行修复； 对于因软件环境差异导致的功能异常，如数据保存失败、接口调用错误等，分析原因并 修改系统代码。修复完成后，再次进行兼容性测试，直至应用系统在所有测试环境中都 能稳定运行。同时，关注软件环境的更新动态，提前对应用系统进行适应性调整，预防 兼容性问题的发生。

二、驻场人员信息

职位	姓名	学历	项目履历	电话
项目组长	杨东华	本科	新疆公安厅运行维护平台建设 自治区信息中心高清视频会议建设及维护 自治区商务厅信息化综合服务指挥平台（一期）项目建设 新疆国资委视频会议系统建设项目 新疆教育厅指挥中心视频会议项目 新疆生产建设兵团公安局视频会议项目	18599018865

基础网络维护保障、系统应用运行保障、设备巡检、PC 及信息化终端设备(打印机)的维护等	阿热帕提	大专	奎屯市教育城域网建设项目 新疆维吾尔自治区林业和草原宣传中心基础网络及系统应用运维保障项目	13150330590
视频会议保障、网络安全保障、PC 及信息化终端设备(打印机)的维护等	阿不都沙拉木	本科	新疆快易租电子科技有限公司设备运维项目	18599086645
网站、微信、微博等版面、栏目设计维护、信息化文件材料及项目资料规整维护	王瑞	本科	自治区高法维保项目 自治区国开行桌面 IT 运维项目	18703007239

附件 2：工程师服务满意度调查表

服务满意度调查表

服　务　科　　室：	
服　务　内　　容：	
服　　务　　人：	
电　　话：	

您好，感谢您对我们服务工作的支持。为了改进我们的工作，规范我们的服务行为，提升人员的服务意识，为您提供更优质高效的服务，请您在百忙之中抽出宝贵时间填写此表，您的建议是我们奋进的动力，我们将虚心听取并及时改进。谢谢您的配合！

请您在认为合适的选项后的□内打“√”					
1	服务工程师沟通能力	满意 □	较满意 □	一般 □	不满意 □
2	工程师服务态度	满意 □	较满意 □	一般 □	不满意 □
3	服务响应速度	满意 □	较满意 □	一般 □	不满意 □
4	服务工程师流程是否规范	满意 □	较满意 □	一般 □	不满意 □
5	服务问题解决能力	满意 □	较满意 □	一般 □	不满意 □
6	技术支持专业性	满意 □	较满意 □	一般 □	不满意 □
7	您认为需要服务需要改进的地方？				
整体服务满意度评价：					

客户签字：

填写日期：

真诚感谢您对我们的信任与支持！