

园区 IT 基础设施运维服务项目响应方案

本文件为虚构项目的应标展示示例；项目范围、服务时效与材料均为演示数据。

1. 项目理解与范围

服务期 12 个月，覆盖 2 个办公区域的 120 台终端、6 台服务器及配套网络设备。目标是建立统一报障入口、可追溯的故障处置记录和按月核验的服务交付机制。

服务窗口：工作日 9:00—18:00。窗口内受理的故障，30 分钟内启动远程响应；需要现场处理时，受理后 4 小时内到场。窗口外支持、新增系统建设、硬件采购与软件授权不纳入本示例范围，需另行约定。

2. 招标要求与逐项响应

编号	招标要求及出处	响应措施	对应成果	偏离
R01	示例招标文件 §3.1：日常故障受理	设置统一工单入口，登记报障人、设备、影响及时间	故障工单、值班记录	无
R02	§3.2：30 分钟内远程响应	值班工程师联系报障人，核实影响并开始远程诊断	联系时间、诊断记录	无
R03	§3.2：需要现场处理时 4 小时内到场	派单给现场工程师，备援人员在主岗不可用时接替	派单、出发、到场记录	无
R04	§3.3：每月一次巡检	按终端、服务器、网络设备三类清单检查并追踪问题	巡检表、整改工单	无
R05	§3.3：台账与月报	更新资产变更，汇总工单、时效与巡检结果	资产台账、服务月报	无

3. 服务组织

项目负责人统筹进度、月报与服务沟通；值班工程师负责受理与远程诊断；现场工程师负责到场处置、巡检与记录；备援工程师负责替岗及复杂故障协助。角色可按实际工作量兼任，值班表应明确当日责任人、联系方式和替补顺序。

4. 启动交接：第 1—5 个工作日

1. 确认两个办公区域的联系人、进场方式、报障入口与服务窗口。
2. 盘点 120 台终端、6 台服务器及网络设备，建立编号、位置、配置、归属和保修记录。
3. 在授权范围内核对运维账号与权限，记录授权范围；密码不进入公共台账或月报。
4. 识别遗留问题，建立问题清单和处理优先级，确认启动交接记录。

5. 故障处理流程

报障建单 → 核实影响 → 远程响应 → 按需派单到场 → 修复与验证 → 用户确认关闭。

- 建单：记录受理时间、报障人、资产编号、故障现象、业务影响。
- 响应：在 30 分钟内联系报障人并启动诊断，记录响应时间和已采取的动作。
- 到场：远程无法解决且需要现场处理时，安排工程师在受理后 4 小时内到场，记录到场时间。
- 处置：保留关键操作与变更记录；涉及重启、配置修改等业务影响动作，先取得授权。
- 验证：使用报障人的实际业务场景验证恢复情况，确认后关闭工单。未恢复的保留当前状态、下一动作与责任人。

30 分钟为启动响应时限，4 小时为需现场处置时的到场时限，均不等同于故障修复时限。硬件等待、厂商支持等依赖事项在工单中单独记录。

6. 月度巡检与整改

每月安排一次巡检，提前与联系人确认时间与操作窗口。

- 终端：运行状态、常见报错、磁盘容量、系统更新和安全软件状态。
- 服务器：运行告警、资源使用、磁盘容量、关键服务与备份任务执行记录。
- 网络：设备告警、端口状态、配置备份记录和链路连通性。
- 每项异常生成整改记录，明确影响、责任人、计划时间及复核结果。需要采购、更换或额外授权的事项单列，不自行扩大操作范围。

备份任务成功不代表数据可恢复；恢复演练需另行确认测试数据、授权和业务窗口。

7. 交付与验收

成果	频率	验收依据
资产台账	启动时建立，变更后更新	126 台终端与服务器逐项编号，网络设备另列清单，抽查位置与归属
故障工单	每次故障	时间节点、操作、恢复验证与关闭确认完整
巡检表与整改记录	每月一次	三类检查均有结果，异常有对应整改记录
服务月报	每月服务结束后	工单总量、响应与到场时效、巡检完成情况、遗留事项可追溯
结束交接包	服务结束时	最终台账、未结工单、配置记录与授权交接清单

时效按工单时间戳逐条核验；异常或超时保留原始记录、原因及纠正措施，不删除失败记录。

附件 A：资产台账模板

填写项目	记录内容
资产编号	
类型	
品牌/型号	
配置	
所在区域	
使用人/责任人	
保修到期	
最近变更	

附件 B：故障工单模板

填写项目	记录内容
工单编号	
资产编号	
报障人	
故障与影响	
受理时间	
响应时间	
到场时间（如需）	
处置记录	
恢复验证	
用户确认	
状态	

附件 C：巡检与整改模板

填写项目	记录内容
日期	
设备编号	
检查项目	
检查结果	
异常与影响	
整改工单	
责任人	
计划时间	
复核结果	

附件 D：服务月报模板

- 服务周期与覆盖范围：
- 工单：新增、关闭、未结及上期遗留数量：
- 响应与到场：逐单时效、超时记录及原因：
- 巡检：完成日期、设备覆盖与异常清单：
- 整改：已完成、延期、需客户协同事项：
- 资产与配置变更：
- 下月计划：
- 服务方记录人、客户核验人、核验日期及意见：

应标提交材料目录

本示例提供技术响应及服务附件；报价、投标主体、人员履历、合同业绩、资质证明及签章材料，应根据真实企业材料与招标文件另行编制，不在本示例中虚构。