**中移在线服务有限公司网络及业务重大事件管控细则（试行）**

1. **总则**
2. 为加强网络及业务重大事件管理，提升中移在线服务有限公司（以下简称“中移在线”）网络及业务基础维护管理能力，保障客户通信畅通，制定本细则。
3. 本细则应用于中移在线发生以下重大事件的管理中，分别是：发生网络及业务重大故障、发生违反网络与信息安全管理规定的重大事件、发生违反互联互通规定的重大事件、发生违反通信企业交通战备管理规定的重大事件。
4. 本细则适用的对象：中移在线总部各部门、全国31个分公司(以下简称“各单位”）。具体适用的管控事件如下：

|  |  |
| --- | --- |
| 被考核对象 | 管控内容 |
| 中移在线各单位 | 1. 网络特别重大事故 2、网络重大事故 3、网络重大业务事故 4、网络安全重大事件 5、网络数据严重失真事件 2. 互联网互通重大事件 3. 交通战备重大事件 6、其它重大事件 |

1. **网络及业务重大管控事件定义**
2. 网络特别重大事故

在线客服业务平台全国中断服务持续超过5小时；

1. 网络重大事故

在线客服业务平台全国中断服务持续超过1小时；

1. 网络重大业务事故

单个省10086客服业务平台中断服务持续超过2小时；

1. **网络安全重大管控事件定义**
2. 特别重大网络安全事件

因网络安全管理或维护操作不当，导致发生以下事件：

* + 1. 涉及全国范围或省级行政区域的大范围病毒和蠕虫传播事件，或单个木马和僵尸网络规模达100万个以上IP，造成特别重大社会影响；
    2. 发生涉及重要信息系统网站、重要门户网站的网页挂马事件，受影响网站用户达100万人以上，造成特别重大社会影响。

1. 重大网络安全事件

因网络安全管理或维护操作不当，导致发生以下事件：

* + 1. 涉及全国范围或省级行政区域的大范围病毒和蠕虫传播事件，或同一时期存在一个或多个木马和僵尸网络总规模达50万个以上IP，造成重大社会影响；
    2. 涉及重点域名、重要信息系统网站的域名劫持、仿冒、篡改事件，导致10万以上网站用户受影响，造成重大社会影响；
    3. 涉及重要信息系统网站、重要门户网站的网页挂马事件，受影响网站用户达10万人以上，造成重大社会影响；
    4. 涉及全国级重要信息系统的拒绝服务攻击事件，造成重大社会影响；
    5. 涉及全国级重要信息系统的后门漏洞事件、非授权访问事件、垃圾邮件事件及其他网络安全事件，造成重大社会影响；
    6. 包含用户或网络业务信息的DPI、信令、优化分析等关键网络数据，违背总部制度要求擅自对外提供，发生泄露事件，严重影响公司经营，或造成重大社会影响，或被政府部门通报批评。

1. **网络数据严重失真事件**

对网络考核指标进行人为有意的弄虚作假，提高网络关键指标的行为。如篡改数据、修改计数器、修改信令流程、改动测试设备、提高测试卡优先级等。

1. **互联互通、交通战备重大事件**
2. 互联互通重大事件

违反网间互联互通规定，影响用户数达到10万，或用户通过10086客服投诉超过100起的重大事件；

1. 交通战备重大事件

违反国家及上级部门关于通信企业交通战备管理相关规定的重大事件

1. **其它重大事件**
2. 对于不满足上述条件，但因分公司或总部单位行为不当，发生《中移在线全网重大通信故障定义》（以总部最新下发的文件为准）中的故障，造成重大舆论影响（被国家级新闻媒体报道或被超过2家门户网站转载），或被上级部门通报，或被大范围用户投诉（单次事件的客服投诉量超过500起，含重复投诉）的重大事件。
3. **问责管理要求**
4. 为加强网络运行维护管理，严肃纪律，规范秩序，针对未执行维护管理规定、不服从总部IT系统部生产调度及弄虚作假等情形，应对责任单位和个人进行问责。
5. 责任单位的问责种类从轻到重分为以下3档
   1. 通报批评；
   2. 维护考核扣分；
   3. 取消年度维护考核资格
6. 责任人的问责种类从轻到重分为以下3档
   1. 通报批评；
   2. 个人绩效扣分；
   3. 降职降级（依据公司人力资源相关管理规定执行）。
7. 未按照本相关规程体系内的各项管理规定开展维护工作，造成重大网络故障、重大事件的的，总部IT系统部应给予责任单位或分公司通报批评，视情节严重，酌情扣减故障责任省份全年网络运行维护考核分数或取消运行维护考核资格；责任单位给予责任人通报批评，并酌情扣减责任人个人月度或年度绩效，直至降职降级处分；
8. 对于不服从总部IT系统部生产调度，总部IT系统部应给予责任单位通报批评，视情节严重，酌情扣减故障责任单位全年网络运行维护考核分数或取消运行维护考核资格；责任单位给予责任人通报批评，并酌情扣减个人月度或年度绩效，直至降职降级处分；在网络维护管理上弄虚作假的，根据造成的影响，给予相应问责：
   1. 故意隐瞒网络结构或设备存在的重大安全隐患，造成网络类重大故障的，或在发生重大故障后，故意隐瞒故障不上报、故障原因上报恶意歪曲事实、在故障调查中有明显舞弊现象的，总部IT系统部应给予责任单位通报批评，视情节严重，酌情扣减故障责任单位全年网络运行维护考核分数或取消运行维护考核资格；责任单位给予责任人通报批评，并酌情扣减个人月度或年度绩效，直至降职降级处分；
   2. 故意隐瞒上报总部IT系统部或其他上级单位的各项网络指标真实数据或夸大网络质量水平和各项网络整治效果的，总部IT系统部应给予责任单位通报批评，视情节严重，酌情扣减故障责任单位全年网络运行维护考核分数或取消运行维护考核资格；责任单位给予责任人通报批评，并酌情扣减个人月度或年度绩效，直至降职降级处分。
9. **各单位行为不当的界定**
10. 维护管理和生产操作未严格执行总部IT系统部的相关管理要求。如未落实总部IT系统部的各项维护管理规程和流程要求，违规操作或日常管理工作不到位引发重大故障；
11. 技术方案或路由组织未严格执行总部IT系统部的相关规范要求。如未落实安全组网或容灾备份要求，无备份网元或备份路由、保护冗余量不足等。
12. **特殊说明**
13. 对于不可抗力（如发生自然灾害，重大社会事件）造成的网络特别重大事故、网络重大事故、网络重大业务事故，各单位有合理的容灾备份机制，且能够按照完备的红橙黄蓝应急预案快速恢复通信的，不纳入考核扣分。
14. 本管控细则最终解释权和修订权归总部IT系统部所有。