

# 技术服务考核管理办法

# 文档修订历史

序号	主要修订内容	版本	修订人	修订时间
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				
10				
11				
12				

## 目录

1	总则 .....	3
1.1	概述 .....	3
1.2	目标和原则 .....	4
1.3	适用范围 .....	4
2	考核办法 .....	4
2.1	考核标准 .....	4
2.2	考核扣分准则 .....	4
3	费用结算办法 .....	6

## 1 总则

### 1.1 概述

为了创建一个合作双赢，共同发展的环境，特制定技术服务考核管理办法（下简称为“ 本办法 ”）。

本办法主要包括以下部分：

考核办法。建立考核的机制，定期对技术服务提供商的服务质量实绩进行考核。

掌握技术服务提供商的成长情况，激励技术服务提供商成长。

费用结算办法。根据技术服务提供商的实绩和考核成绩，通过费用结算办法，给予技术服务提供商合理的回报和奖励。

本办法的作用如下：

明确应用软件技术服务流程，提高工作效率。

合理评估需求单的等级，确定需求给付费费用。

明确应用软件技术服务中分析，设计、编码测试等环节的评价标准，合理评价应用软件技术服务工作质量。

以结果为导向，加重结果考核分数占比，保障考核的结果和开发商给业务提供的服务质量一致。

1.2 目标和原则

建立公平，公正，公开的评价和考核办法，引入竞争机制，互相促进，共同成长，共同做好系统的建设。

1.3 适用范围

本办法适用于系统开发、系统优化。

2 考核办法

2.1 考核标准

- 1、 每一个项目满分 100 分。
- 2、 只有在需求说明书、 需求跟踪矩阵、 用户需求确认书、 需求变更管理中描述的需求，及在测试缺陷记录、 遗留问题跟踪表中描述的功能优化等才具备考核资格。
- 3、 所有信息以文档数据为准。

2.2 考核扣分准则

服务考核的具体扣分标准，主要包括包括需求实现满意度、开发质量、运管质量、分析质量四部分，具体扣分细则如下：

考核项	具体细项	考核角色	扣分额度
-----	------	------	------

项目建 设	项目建设	项目负责人 测试人员	<p>需求分析阶段：</p> <p>1）需求内容未在《需求跟踪矩阵》、《用户需求确认书》中描述，扣责任方 1 分/次；</p> <p>2）收集需求发现《软件需求规格说明书》有遗漏，扣责任方 0.5 分/个；</p> <p>3）需求分析出现重大错误或偏差，扣责任方 2 分/次；</p> <p>排版阶段：</p> <p>需求排版后才反馈无法保证上线，扣责任方 0.5 分/个；</p> <p>发现未经过版本排定自行开发上线的，视情况扣责任方 0.5-1 分/个。</p> <p>设计阶段：</p> <p>1）概要设计、详细设计、数据字典未及时提交，扣责任方 0.5 分/次；</p> <p>开发阶段：</p> <p>1）需求未及时完成开发，扣责任方 0.5 分/个；</p> <p>2）需求未按时完成内部测试，扣责任方 0.2 分/个；</p> <p>3）上线前测试时发现问题，扣责任方 0.2-1 分/个；</p> <p>4）后续发现因开发或测试问题造成需求故障等重大影响，视情况扣责任方 0.2-0.5 分/个。</p> <p>5）周报未能如期提供的，扣责任方 1 分/工作日；周报格式不符、内容不符或没更新的，扣责任方 0.1 分/次</p> <p>测试阶段：</p> <p>1）未按时提供更新包，导致测试延期，扣责任方 0.5 分/次；</p> <p>2）更新包未按要求打包，扣责任方 0.2 分/次。</p> <p>4）当《测试缺陷记录表》中新增加的，并且“缺陷分类”是“编码错误”的缺陷占总测试用例数 10 %以上，则每超过一个百分点扣责任方 1 分/个，上限 10 分。</p> <p>5）当按《测试用例与报告》中测试用例的描述进行测试时，出现缺陷，扣责任方 0.5 分/个，上限 5 分。</p> <p>6）同一版本测试未达到上线要求，第一次扣责任方 1 分/次；第二次扣责任方 3 分/次；第三次及以上扣责任方 5 分/次</p> <p>版本上线阶段：</p> <p>1）未按时提供更新包，导致上线延期，扣责任方 1 分/次；</p> <p>2）更新包未按要求打包，扣责任方 0.2 分/次。</p> <p>版本后评估阶段：</p> <p>1）后评估工作量与报价出现严重偏差，视情况扣责任方 1-20 分；</p>
	文档管理	项目负责人	<p>项目文档管理：</p> <p>1）项目启动会提交的项目计划的文档提交有遗漏，扣责任方 0.1 分/次；</p> <p>2）项目计划中描述的文档没按时提交，扣责任方 0.5 分/延迟一个工作日；</p> <p>3）项目计划中描述的文档没按规定格式编写，扣责任方 0.5 分/份；并累计延迟时间。</p> <p>4）提交文档没按照项目启动会确认的文档编辑软件（Offices 等）版本提交的，扣责任方 0.1 分/份；并累计延迟时间。</p>
运管质量	运管质量	维护人员	<p>1）因版本上线引发的故障，每一个严重故障扣责任方 1 分，每一个重大故障扣责任方 2 分；</p> <p>2）如因版本上线引发安全事件，可依据事件的影响程度，扣责任方 5 - 10 分；</p> <p>3）如有故障，当提交故障单后，每 24 小时内未进行回复，或回复中没列明解决时间（以邮件回复为准），扣责任方 0.2 分/每 24 小时。</p>

			4 ) 故障单中，若超过解决时间仍未解决的，扣责任方 0.5 分/ 个。并重新确定解决时间。
注：以上所有扣分都必须以记录为准，			

3 费用结算办法

序号	考核得分	支付考核款（百分比）	备注
1	90 ~ 100	100%	优异
2	80 ~ 89	90%	优秀
3	70 ~ 79	80%	良好
4	60 ~ 69	60%	及格
5	0 ~ 59	0%	不合格