## 企业服务周报

1. 基本情况：截止6月28日企业云服务关注人数45665，绑定用户27343人； 6月22日至6月28日新增关注用户85人,新增绑定用户数138人。

2、 本周处理环保云服务咨询195人次,回复消息总数786。

3、 共值守174企业,438个监控点,本周新增企业3家。

本周为6月最后一周，6月值守情况汇报如下：

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 5月23-6月21日总体服务质量 | | | |
| 工具发送数 | 9329 | 工具发送报警率 | 51.47% |
| 人工报警数 | 2604 | 人工发送报警率 | 14.37% |
| 删除报警数 | 6192 | 人工删除报警率 | 34.16% |
| 报警发送延迟数 | 32 | 报警发送延迟率 | 0.27% |
| 漏报数（人工） | 0 | 漏报率 | 0.00% |
| 值守事故(投诉+事故) | 3 | 报警总数 | 18125 |

注：服务器迁移过程中，导致5月23至6月12日值守数据丢失。

本月发送投诉事件2次，均为工具故障期间没有及时通知用户。

值守事故1次：回复用户咨询不恰当，导致用户投诉，上升为值守事故。