

政府采购合同

(以实际签订为准)

版本号: GAJ-KJXXH-1.0

北京市海淀公安局

低空安全管控设备建设商务合同

根据《中华人民共和国民法典》之规定, 本合同当事人在平等、自愿的基础上, 经协商一致, 签署本合同。

甲方: 北京市公安局海淀分局 乙方: 北京商海天科技发展有限公司



(盖章)



(盖章)

法定代表人或授权代表: [Signature]

(签字或签章)

法定代表人或授权代表: [Signature]

(签字或签章)

日期: 2025 年 12 月 4 日

日期: 2025 年 12 月 4 日

甲方： 北京市公安局海淀分局

地址： 北京市海淀区长春桥路15号

联系人： 程一

联系方式： 15301016963

乙方： 北京商海文天科技发展有限公司

地址： 北京市海淀区上地六街17号1号楼2层6208A号

联系人： 张迪

联系方式： 13241836117

统一社会信用代码： 9111010875333702X1

开户行： 交行农科院支行

银行账号： 110899991010003028546

一、总则

1. “甲乙双方根据有关法律法规之规定，在自愿平等、协商一致的基础上，就乙方为甲方提供低空安全管控设备建设事宜，订立本合同。

2. 本合同下列术语应解释为：

(1) “合同”系指甲乙双方签署的、合同格式中载明的甲乙双方所达成的协议，包括所有的附件、附录和上述文件所提到的构成合同的所有文件。

(2) “合同总价”系指根据合同约定乙方在正确地完全履行合同义务后甲方应支付给乙方的价格。

(3) “货物”系指乙方根据合同约定须向甲方提供的一切货物以及其它有关技术资料 and 材料。

(4) “服务”系指根据合同约定乙方承担与供货有关的服务，如货物配送、安装、调试、培训、质保、维护和合同中规定乙方应承担的其它义务。

3. 本合同组成：

- (1) 本合同全部条款;
- (2) 货物清单(附件 1);
- (3) 合同保密协议(如有);
- (4) 在合同履行过程中的变更协议(如有);
- (5) 采购文件(如有), 包括: 招标文件、投标文件, 谈判文件、响应文件, 磋商文件、响应文件, 单一来源采购文件、响应文件等政府采购文件; 以及直接采购、询价、遴选等文件。

二、合同标的

乙方需向甲方提供固定式无人机全向干扰设备4套、手持式无人机侦管一体设备7套等货物, 具体货物名称、型号、数量等详见附件 1。

三、价格与支付

1. 合同总价(货物与服务)

本合同金额共计:

人民币小写: 1300000元, 人民币大写壹佰叁拾万元:

2. 支付

(1) 付款进度和条件: 按下列第II方式支付。

I. 一次性支付: 乙方交付货物, 甲方验收合格后 / 个工作日内支付合同总价;

II. 分期支付: 乙方根据甲方要求分批交付货物, 甲方按据实支付合同费用。

①合同签订生效后10个工作日内, 甲方收到乙方提交的合同总价款5%的履约保证金, 质保期结束后, 甲方无息退还履约保证金。

②合同生效且甲方收到履约保证金后10个工作日内, 甲方向乙方支付合同总价的50%预付款650000元;

③乙方交付货物, 甲方验收合格后10个工作日内, 甲方向乙方支付合同总价的50%剩余款项650000元;

(2) 结算付款方式: 电汇。

(3) 甲方付款前, 乙方需向甲方提供符合甲方要求的正规发票。因乙方开具的发票不规范、不合法或涉嫌虚开发票引起税务问题的, 乙方需依法向甲方重新开具发票, 并向甲方承担赔偿责任, 包括但不限于税款、滞纳金、罚款及相关损失等。

(4) 本合同约定的付款时间及付款金额等内容以甲方获得经费审批为准，经费未及时审批及拨款的，甲方可根据经费批复视情况调整付款时间及金额，且不视为甲方违约。如发生上述情况，乙方承诺仍按本合同约定履行乙方义务。

3. 税金

与本合同执行有关的一切税费均应由乙方负担。

四、包装、交付与验收

1. 包装

乙方所交付的全部货物均应按包装和运输的标准保护措施进行包装，这类包装应满足按照该类货物特定性质所需的远距离运输、防潮、防震、防锈等要求，以确保货物安全地运抵交货地点。

2. 交付

(1) 交付地点：甲方指定地点。

(2) 交付方式：根据甲方要求一次性交付或分批交付。

(3) 交付时间：合同签订或收到甲方通知后15个日历日内完成供货、安装、调试达到初步验收标准。

(4) 运费及保险费用：运输所发生的所有费用由乙方承担。

(5) 运输途中货物损毁、灭失的风险：由乙方承担。

(6) 乙方应随货物配套交付质量证书及产品使用说明书等相关材料。

3. 验收

(1) 交付时，乙方应向甲方提供两份到货验收清单，甲方应按照到货验收清单对所供货物的质量、规格和数量等进行检验，并签字确认，双方各执一份。

(2) 甲方在验收时发现货物存在数量短缺的，乙方应当及时补货；对货物的规格、外观等有异议，或对货物的性能进行测试后，发现货物存在质量、技术性能等方面的问题，可要求乙方免费换货或直接要求退货。

(3) 交货验收后，甲方在任何时间发现货物存在假冒伪劣、以次充好或者质量不符合国家标准、合同要求等情况的，均有权要求乙方更换货物或退货，并有权要求乙方赔偿所有的经济损失。

(4) 乙方应当按照项目约定的内容进行交付，所交付的文档与文件应当包括纸质电子版式并可阅读。如约定采购人可以使用或拥有某软件源代码的，乙方应当同

时交付该软件的源代码;

(5)因甲方原因导致交付不能按时进行的,乙方应根据采购人通知相应顺延交付日期,甲方不承担违约及赔偿责任;

(6)质保期内,乙方须对应用软件提供免费升级服务,乙方须保证质保期后,采购人新增应用系统时,提供软件对接等技术服务。

五、乙方责任

1.乙方应按照合同所列货物名称、品牌、规格、型号和数量等具体内容向甲方供货。乙方负责为甲方免费上门安装、调试至正常使用,遇有特殊情况,以甲乙双方商定的供货时间为准。

2.乙方在接到甲方停止供货的提前通知后未停止供货的,造成的损失由乙方承担。

3.乙方向甲方供货过程中发生的相关费用,包括运输费、装卸费、安装费、调试费、验收费及与货物有关的费用均由乙方负担。

4.乙方同意并保证尊重任何他方的知识产权及其它合法权益,承诺其所提供的产品或服务均不得侵犯第三方知识产权及其它合法权益,否则所引起的全部责任均应当由乙方承担。

5.乙方应满足甲方提出的与本合同相关的其他合理化要求。

6.如果产品在调试、安装、系统联调中出现兼容性问题予以免费解决。

7.提供设备运行配套服务,包含固定式全向低空安全防御设备运行一年的电费和网费,设备同时提供有线、无线互联网链接方式,实现远程监控及数据回传。

六、质量保证及售后服务

1.乙方应保证提供的货物是全新、未经使用过的,并完全符合合同约定的质量、规格和性能的要求,同时确保提供的货物在其使用寿命期内应具有国家相关技术标准规定的性能。在货物使用寿命期之内,乙方应对由于设计、工艺或材料的缺陷而发生的任何不足或故障负责。

2.质量保证期: 3 年,自甲方验收合格之日开始计算。

3.质保期内,出现影响用户业务的故障时,需在响应,一般问题在2小时内解决,重大问题24小时内解决。

4. 如果乙方在收到甲方书面通知后 5 个工作日内没有弥补缺陷, 甲方可采取必要的补救措施, 但风险和费用将由乙方承担。

5. 乙方负责为甲方免费提供必要的培训服务及现场技术支持。

七、违约与解除

1. 乙方未能按合同约定交货并完成配套服务, 甲方有权要求乙方承担违约金, 每逾期 1 个日历日的违约金按合同总价的 0.5% 计收, 逾期违约金的最高限额为合同总价的 10%。

2. 乙方交付的货物质量不合格的, 应当在收到甲方要求更换的通知后及时更换, 经更换后仍不能满足甲方需求的, 甲方有权要求乙方承担合同总价 10% 的违约金。

3. 除另有约定外, 乙方未能履行合同其他约定的, 甲方有权要求乙方承担合同总价 10% 的违约金。

4. 甲方有权对乙方上述的违约行为进行累加计算, 但是累加计算后的违约金总额最高为合同总价的 30%。

5. 上述违约金不能补偿实际损失的, 甲方有权向乙方继续追偿。乙方应当向甲方赔偿的损失范围包括但不限于甲方的直接经济损失、预期可得利益以及为实现债权而支出的律师费、保全费、诉讼费、保全保险费、公证费、鉴定费、调查费、差旅费等费用。

6. 甲方有权从尚未支付的合同价款中自行扣除上述违约金及损失赔偿金; 甲方尚未支付的合同价款不足以支付上述违约金及损失赔偿金的, 甲方有权向乙方继续主张权利。

7. 乙方未能履行合同约定, 甲方有权向乙方发出通知解除合同。

八、争议的解决

合同履行或与合同有关的一切争端, 应通过双方友好协商解决, 如经友好协商不能解决, 甲、乙双方均有权向甲方所在地法院提起诉讼。

九、不可抗力

(1) 本条所述的“不可抗力”系指那些双方在订立合同时无法控制、不可预见的事件。这些事件包括: 战争、水灾、地震以及双方同意的事件。当不可抗力事件发生时, 执行合同的期限将相应延长, 延长的期限应相当于不可抗力所影响的时

间。

(2) 乙方应在不可抗力发生后, 以最快的方式在最短的时间内通知甲方, 并在不可抗力发生后 15 个日历日内, 将有关证明文件直接送达甲方。

(3) 如果不可抗力影响延续 90 日以上的, 甲乙双方应通过友好协商, 在合理时间内达成进一步履行本合同的协议。

十、其它

1. 转让与分包。本合同乙方不得转让或分包。
2. 破产终止合同。如果乙方破产或无清偿能力, 甲方可在任何时候以书面形式通知乙方, 终止合同而不给乙方补偿, 该终止合同将不损害或影响甲方已经采取或将要采取的任何行动或补救措施的权利。
3. 合同修改。任何对合同条件的变更或修改均须双方签订书面的修改书。
4. 通知。本合同任何一方给另一方的通知, 都应以书面形式发送, 而另一方应以书面形式确认并发送到对方明确的地址。
5. 法律适用。本合同应按照中华人民共和国的法律进行解释。
6. 其他约定条款: 无

十一、附则

1. 本合同自双方法定代表人或授权代表签字(或签章)并加盖单位公章(或合同专用章)之日起生效。
2. 本合同未尽事宜, 经双方协商一致, 可签订变更或补充协议, 变更或补充协议与本合同具有同等法律效力。
3. 本合同附件: (1) 货物清单(附件1); (2) 售后服务方案(附件2); (3) 合同保密协议(附件3)与本合同具有同等法律效力。
4. 本合同一式 6 份, 甲方 3 份, 乙方 3 份, 具同等法律效力。

附件 1:

货物清单

序号	名称	生产厂家	品牌和型号	主要技术要求	数量	单价 (元)	总价 (元)
					单位		
1	固定式无人机全向干扰设备	北京神州明达高科有限公司	神州明达/UAD-GRF-210R	工作频段包含但不限于：900MHz、1.4GHz、1.6GHz、2.4GHz、5.8GHz；干扰模块发射频率第1信道： (880~945)±5MHz； 第2信道： (1395~1475)+5MHz； 第3信道： (1540~1640)+5MHz； 第4信道： (2370~2495)+5MHz； 第5信道： (5705~5860)±5MHz 干扰模块输出功率第1信道： (45.00+2.00)dBm； 第2信道：(45.00±2.00)dBm； 第3信道： (45.00+2.00)dBm； 第4信道： (50.00+2.00)dBm； 第5信道： (46.00+2.00)dBm； 最远管控半径：>2.5km 管控角度：水平360° 管控响应时间：<2s 干通比：>15:1 防护等级：不低于IP66 适应温度：-30℃~+55℃ 管控时间：具有管控时长设置功能，可设	套4	185000	740000

				置1小时以上持续管控 环境电场强度符合GB 8702-2014《电磁环境控制限值》要求 多目标拦截功能：可同时拦截30架无人机构成的机群 设备符合GA/T 1169-2014警用电子封控设备技术规范，GA 1461-2018警用电子装备通用技术要求，TCSP 37.2-2023 低慢小无人机干扰设备试验方法 具备中华人民共和国工业和信息化部颁发的无线电发射设备型号核准证 提供设备运行配套服务，包含固定式全向低空安全防御设备运行一年的电费和网费。设备同时提供有线、无线互联网连接方式，实现远程监控与数据回传			
2	手持式无人机侦管一体设备	北京神州明达高科技有限公司	神州明达/UAD-GRB-578D	探测模式：无源探测，在探测状态下，通过采集无人机频谱信号对其进行探测定位，不主动发射无线信号； 2. 探测距离：>2.5km； 3. 探测响应时间：<3s； 4. 探测角度：水平360°； 5. 管控模式：无线电干扰压制； 6. 管控功能：具备驱离、迫降功能；	套7	80000	560000

			7. 管控频段：包含但不限于900MHz、1.6GHz、2.4GHz、5.8GHz，具备频段拓展装置，可定制化增加特殊拦截频段； 8. 最远管控距离：>1km, 电池一半电量时性能不衰减； 9. 管控角度：水平>45°，俯仰>60°； 10. 管控响应时间：<2s； 11. 电池情况：配置1块内置可充电电池，电池容量不低于8000mAh, 设备单块电池侦测状态电池续航时间24h, 典型工况发射电池续航时间2h； 12. 提示功能：具备包括但不限于声光、语音和体感震动等提示功能； 13. 具备拓展导轨, 可挂载视频取证设备； 14. 防护等级：IP65； 15. 重量：7kg（含电池）； 16. 环境电场强度符合GB 8702-2014《电磁环境控制限值》要求； 17. 具备中华人民共和国工业和信息化部颁发的无线电发射设备型号核准证。			
		总价：人民币大写： <u>壹佰叁拾万</u> 人民币小写： <u>1300000元</u>				

注：硬件、软件的技术参数详见投标文件

附件 2：售后服务方案

1.1.1.1. 售后服务体系介绍

1.1.1.1.1. 服务原则

根据我们以往的经验,在售后服务阶段,经常会出现各种这样或那样的问题,对于那些可预料的,我们有事先约定好的程序和办法来处理解决;对于那些不可预料的,我们将依据以下的原则来处理 and 解决这些问题。

售后服务工作要积极主动,对用户的系统进行主动寻访和定期检查,对于系统隐患及时排除,以防患于未然;

用户方对于系统中出现的任何问题,都可以首先向用户提出;

对于最终用户单位提出的任何问题,我们都不能拖延推诿;

在解决问题时保持较高的工作效率,保证及时解决问题;

有统一和固定的售后服务联系接口,并有专人负责,保证每个问题和责任落实到具体的人;

所有交流沟通书面化原则;

每个向用户提供服务的人员都要谦虚谨慎,虚心向用户学习,在学习技术的同时,还要学习保险方面的专业知识,为今后更好地为保险系统用户提供服务打下良好的基础。

1.1.1.1.2. 服务目标

1、实现客户满意:

树立以客户为中心的工作作风,强化服务意识和服务技能,以优质服务切实保障系统的运行质量,赢得客户满意。

2、追求服务领先:

不断完善服务内容,追求服务的专业化、标准化和多元化。注重主动服务和个性化服务,塑造优质服务品牌,实现业界领先。

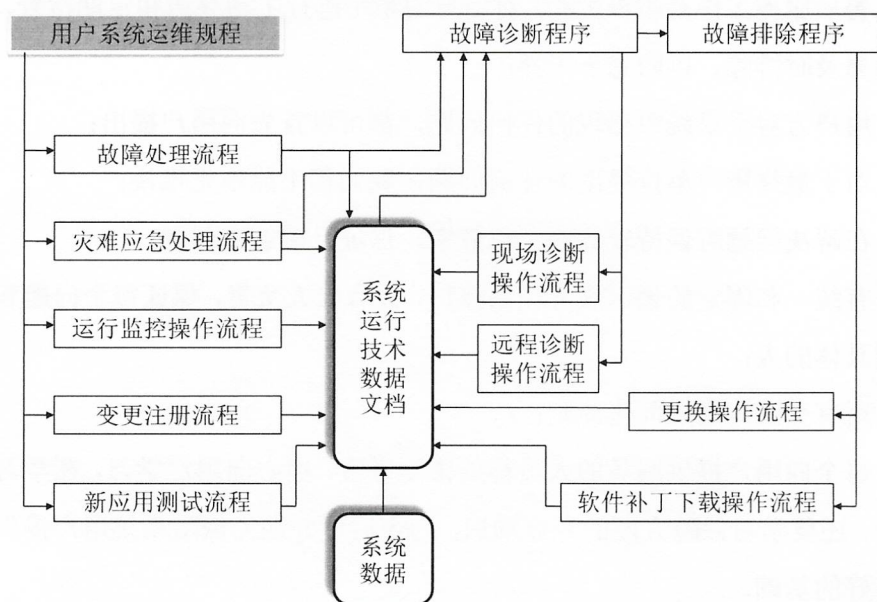
3、促进持久双赢:

关注客户网络的整体效能,抢先一步发现客户价值提升点,不断提升对客户的技术支撑和持久服务保障,借助多方位的合作,促进与运营商的双赢发展。

1.1.1.2.售后服务流程

1.1.1.2.1. 总流程

减少系统故障最基本的措施是建立完善的系统运维操作规程，将故障限定在可控的范围之内（即在任何情况下可以按照相应的程序和流程对时间进行规范化处理），以实现安全生产的目的。而这些操作流程将根据用户自身的内部管理系统特性而建立，这里将介绍这些操作规程的目标和主要作用。



运行监控操作流程

运行操作流程是指在日常运行过程中通过管理软件对设备进行规范化的监控，对性能和流量进行统计、汇总和归档。这些标准化和系统化的运行数据对发生故障时需要进行的故障分析和诊断将十分有益。

变更注册流程

变更注册流程是指在日常运行过程中所发生的任何变更，均通过规范化的方式进行注册和汇总。对于重大变更，则需要通过规范化的测试程序在不干扰业务运行的前提下进行测试后才能够运行系统上进行实施。

故障处理流程

故障处理流程是指在一旦出现故障，通过标准化的操作流程进行故障排除。而“标准化”则意味着：

- 及时得到稳定、可靠的外部技术资源规范化的支持；
- 在技术操作中不会引发其他故障；

在技术操作中不会产生其他故障隐患。

灾难应急流程

灾难应急流程是指在发生重大故障的情况下通过标准化的操作流程及时得到有效的技术支持。灾难应急处理标准化是保障提供技术支持各方（下属机构、服务商、厂商）按照统一方向（技术步骤和时间表）缩短灾难恢复时间的基础。

新应用测试流程

新应用测试流程是指在需要通过系统增加新的保险业务应用的情况下，通过数据分析和模拟实验可以提前预防新业务上网运行之后可能会发生的软件故障并提前制定有关故障预防的具体技术措施。

故障诊断的标准化操作

一旦系统出现故障，标准化的故障诊断程序是保证及时、高效地确定故障排除措施的前提，商海文天对于项目的故障诊断采用两种互补的具体技术手段：

远程诊断：基于系统特性，对于一般性故障，远程诊断的效率将明显高于现场诊断。因为进行远程诊断的时间不包括定点现场技术人员抵达现场所需要的交通时间。

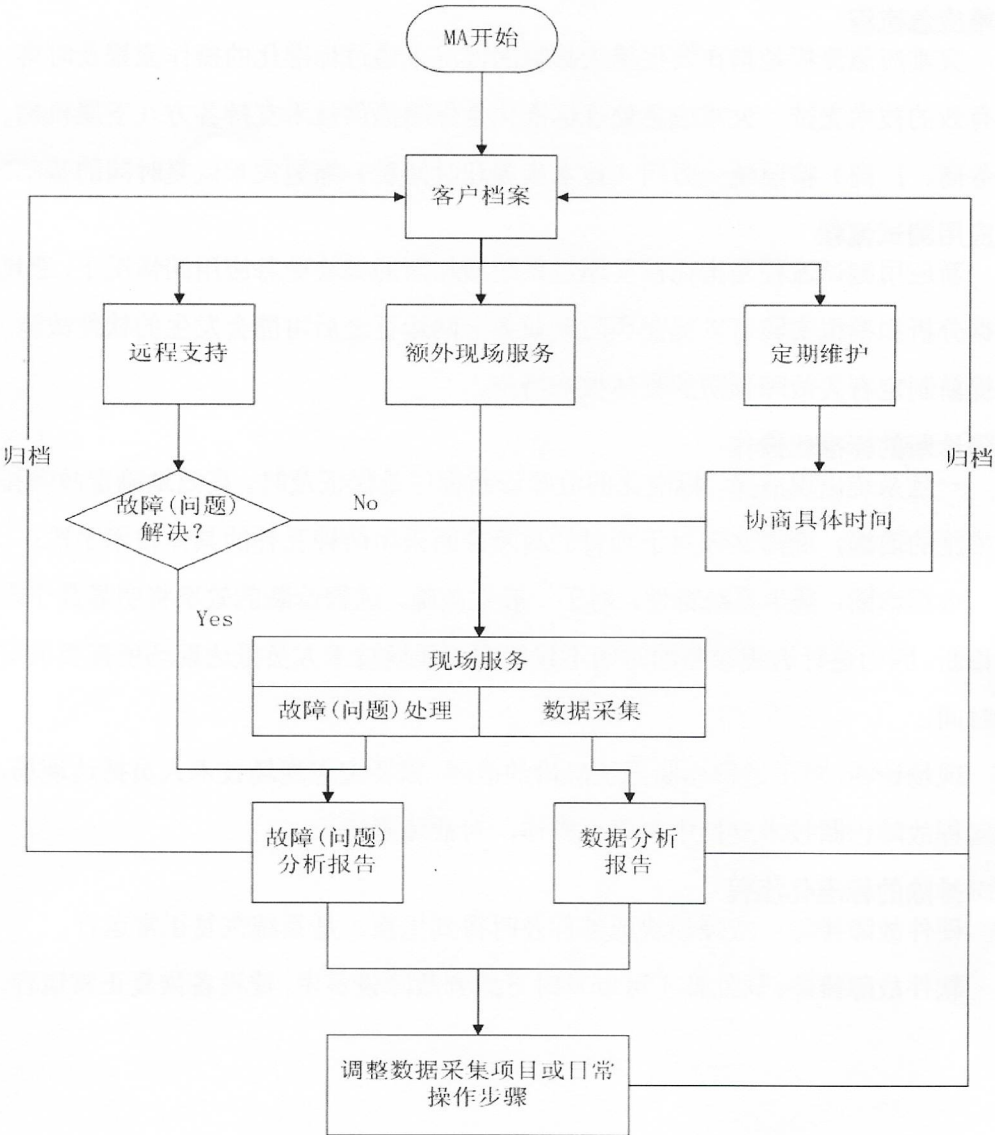
现场诊断：对于远程诊断无法确诊的故障，需要定点现场技术人员抵达现场，和远程故障诊断技术支持中心联合操作，对故障确诊。

故障排除的标准化流程

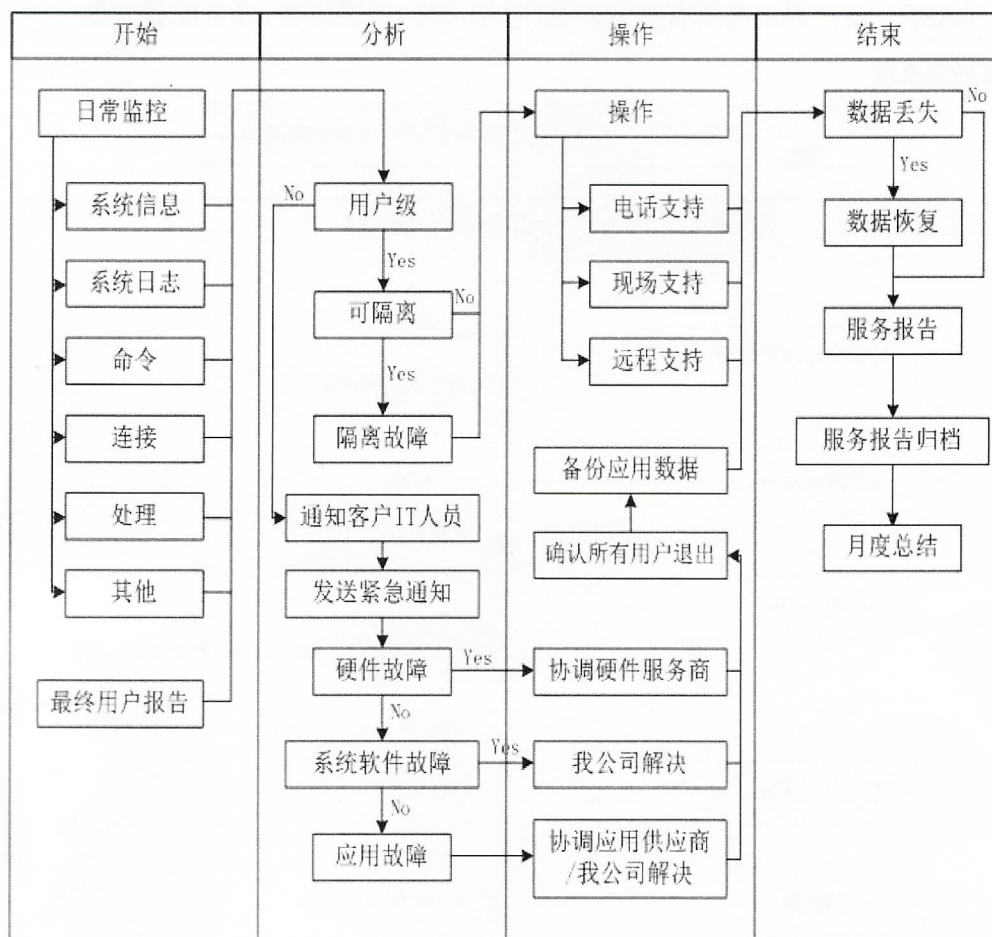
硬件故障排除：故障模块或部件及时得到更换，是系统恢复正常运行。

软件故障排除：软件补丁可以及时下载到故障设备中，使设备恢复正常运行。

1.1.1.2.2. 日常服务基本流程



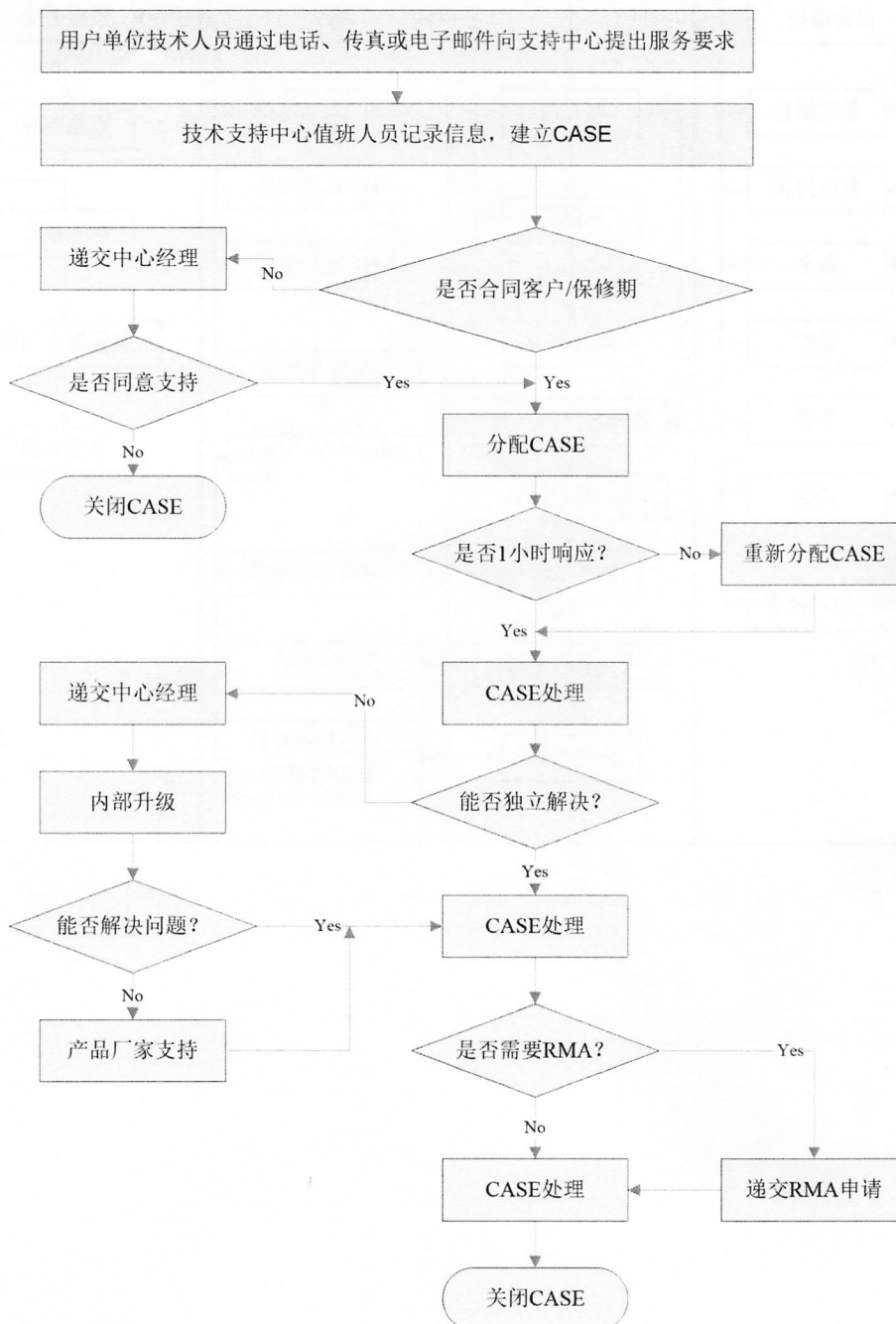
1.1.1.2.3. 故障处理管理流程



1.1.1.2.4. CASE 处理流程

CASE—用户提出的所有技术问题(包括故障、问题讨论、设备配置方案……)

CASE 处理流程



如上图所示，CASE 处理流程如下：

1、Case 建立

用户通过电话、传真、电子邮件把其故障告知支持中心的值班人员，值班人员需完成以下工作：

记录用户信息；

记录故障信息；

初步确定故障级别；

生成 CASE 记录。

2、Case 分配

中心值班员在 Case 建立后,对于自己能够认定为有效的 Case,直接分配 Case 给一线工程师。对于自己不能认定的 Case, 需要进行” Case 确认”。

3、Case 确认

中心值班员把自己不能认定的 Case, 向中心经理确认用户身份/产品保修期；

如中心经理不同意技术支持, 值班人员需要电话或其它方式向用户进行解释说明, 并关闭 CASE;

如中心经理同意技术支持, 值班人员需要依据技术支持人员名单分配 CASE 给指定的工程师;

4、Case 监督

监督 CASE 在最初的 1 小时内的执行情况是中心值班员的职责, 手段包括检查交换机中的记录、电子邮件的收发及电话联系, 检查时间分别为从分配 CASE 给工程师后的第 15 分钟、第 30 分钟和第 45 分钟 (由跟踪系统软件自动发送 Mail 给值班员的方式进行提醒);

如果指定的一线工程师在 45 分钟的时间内没有回呼用户, 则依据技术支持人员名单分配 CASE 给另外一个一线工程师, 要求他 15 分钟内回呼用户, 并把情况报告给中心经理。

5、故障处理

工程师通过远程支持、现场服务以及设备维修与更换 (RMA) 等方式对用户的网络故障进行处理;

如在规定的时限 (见故障升级机制) 内, 不能确诊, 需要依据升级上报程序采取下一步行动。

6、现场支持

当工程师在 Case 处理过程中需要现场支持时, 他需要向中心经理进行申请, 同时把 Case 转移给中心经理。

中心经理负责指定现场工程师并进行”再分配 Case”。

7、Case 转移

当 Case 处理需要现场支持或 RMA 服务时，需要当前处理 Case 的工程师把 Case 转交给中心经理，中心经理再把 Case 分配给相关人员。

8、Case 内部升级

当工程师无法独立解决 Case 或到达规定的升级时限，他要把 Case 转交给中心经理，中心经理再把 Case 分配给二线服务人员中的高级工程师。

9、Case 升级到厂商技术支持中心

高级工程师依然无法独立解决 Case 或到达规定的升级时限，他要 Case 直接升级到相关产品厂家的技术支持中心，并且在厂家的工程师进行 Case 处理直到 Case 关闭的过程中提供支持协助。

10、硬件故障

对于由硬件设备故障产生的 Case，需要工程师填写《RMA 申请表》交给 RMA 负责人，在 RMA 流程结束后，继续由原来的工程师进行 Case 处理直至 Case 关闭。

11、Case 关闭

工程师在关闭 Case 前，需要与用户进行沟通，确认用户同意关闭 Case 后，才能在跟踪系统软件中关闭 Case，并通知中心值班员进行客户满意度调查。

1.1.1.3.技术支持与售后服务内容及措施

7×24 小时热线电话支持服务

电话支持是指通过热线电话、传真、电子邮件等方式帮助用户解答技术问题，提供解决问题的办法和方案，进行在线排查故障的服务方式。

用户方技术人员可通过热线电话获得帮助服务，包括疑难解答，在服务中心人员指导下进行故障分析、定位和处理，直至解决系统故障。除设立热线电话外，还将设立值班手机电话、值班传真，电子邮件信箱等，以便在非工作时间内沟通与联系。通过上述多种手段保证为用户提供 7×24 小时的响应服务。

1.1.1.3.1. 7×24 现场支持服务

现场支持是指用户通过电话或传真、EMAIL 向商海文天寻求技术支持和帮助，在经过三方商议确定需要进行现场支持的情况下，商海文天将派经验丰富的

工程师赴现场提供现场支持、培训等服务。

商海文天受理服务申请时间：提供 7×24 小时服务。

商海文天协助用户进行现场调查和解决的问题包括：

硬件故障

软件故障

现场培训

用户的其它要求

1.1.1.3.2. 设备维修与更换（RMA 服务）

设备维修与更换指对合同中规定的保修期内设备，在用户正常使用过程中发生的属于保修范围内的硬件损坏所进行的维修与更换。

当用户系统发生故障，经商海文天电话/远程支持人员、现场服务人员或用户方技术人员确认为硬件设备发生故障或损坏时，需要进行设备维修与更换。商海文天将与产品厂商紧密合作，向用户提供 7*24 服务并完成故障件的维修或更换。

1.1.1.3.3. 软件版本升级与增强

对于本项目中由商海文天提供的系统软件，商海文天承诺向用户提供保修期内的免费升级服务。

由于软件产品的升级比较频繁，如果某个软件产品升级了，我们也随之升级，势必为用户带来很大的不便，同时也会影响用户的正常工作。因此我们认为有必要对软件产品的升级与增强工作提出指导性策略。

根据需要进行软件升级与增强；

对于一般的版本升级应定期批量地进行；

所有的软件升级与增强必须先进行试点工作，试点成功后再大面积推广；

对于重大的升级，在产品升级的同时，各用户单位的技术人员应及时通过网上培训升级更新自己的技术知识。

1.1.1.3.4. 后期技术培训

对于从事日常维护的用户方技术人员，他们由于平时要忙于系统维护工作，可能无暇系统地顾及新技术、新知识，同时在系统中所用的软件进行升级后，相应地需要对他们提供系统升级、技术升级方面的培训，及时更新技术人员的知识。

1.1.1.3.5. 技术咨询服务

根据用户系统发展的实际需求，商海文天可在以下方面提供咨询及配合服务。

系统结构、安全性、互连性、可拓展性分析；

系统选型建议及分析；

应用系统开发与上线运行。

1.1.1.3.6. 巡检服务

巡检服务是指商海文天派遣资深工程师到用户所在地进行的回访和技术巡查服务，其内容主要包括：

对系统设备的运行状况进行巡视检查；

与用户进行现场的技术交流，并根据实际需求对用户进行系统运行维护、系统优化等方面现场培训；

对用户提出的问题集中解答，与用户一起在现场集中解决和总结一段时间以来系统中发生的问题，更新运行维护手册；

根据用户需求对系统设备的配置或相关策略进行微调；

与用户一起对一段时间以来的支持服务情况进行总结，根据用户需求进行服务调整。

1.1.1.3.7. 突发事件应急

突发事件包括火灾，水灾，雷击，地震等各种事先无法预料的事件，这些突发事件会导致发生事件的地区的系统瘫痪或部分瘫痪。

在发生突发事件时商海文天将采取以下策略协助事件发生地单位处理事件：

成立突发事件处理小组，负责协助处理事件，最大限度地减小事件的影响；

突发事件处理小组成员包括公司领导、各方面技术专家，在第二工作日内到达现场；

根据现场的实际情况，提出恢复系统运行的方案和措施；

方案和措施经当用户领导批准后，负责落实与实施。

1.1.1.3.8. 远程支持服务

当系统发生问题时，用户方技术人员可利用有效手段向商海文天及时通报，为了在最短时间内给予支持，商海文天的服务人员在经用户方授权后，将通过电话拨号、VPN 等远程接入手段登入用户方网络系统，对系统故障进行在线诊断

与排除操作。

1.1.1.3.9. 客户满意度调查服务

目的

根据 ISO9001 质量管理体系的要求，客户的满意是我们的目标。及时了解客户对我们工作效率，服务质量的评价，进一步提高我们的工作效率，改善服务质量。同时也是对工程师技术水平以及工作态度客观评价的一种手段。

评价方式

评价采用 5 分制，1 分代表很差，2 分代表需要改进，3 分代表基本满足您的要求，4 分代表较好，5 分代表很好。

请用户对以下 4 个方面进行评价：

- 1、整个 CASE 的处理过程
- 2、服务人员的服务态度
- 3、服务人员能否及时解决您的问题
- 4、支持工程师的技术水平

执行流程

在每次电话支持或现场服务后，按照下表（CASE 处理客户满意度调查表）的格式，关闭 CASE 的工程师通知中心值班员 CASE 已关闭，由中心值班员负责进行针对本次服务的客户调查，调查结果由值班员录入到支持跟踪系统中，保存好原始记录。如果客户满意度调查得分存在低于 3 分的情况，值班员要把调查表反馈给中心经理，中心经理负责向用户了解原因，根据实际情况作出相应处理。

中心值班员每季度末对当前的 CASE 满意度情况作出统计，统计内容包括 CASE 的平均满意度和每个调查项的平均满意度，并把结果提交部门质量总控组，在部门季度质量例会上，进行讨论、分析，作出相应的改进措施。

支持中心在年末计算出全年每个工程师所作支持工作的客户满意度平均值，交给公司部门经理，作为工程师全年绩效考核的重要指标。

CASE 处理客户满意度调查表

CASE 处理客户满意度调查表

调查表编号		CASE 编号	
用户联系人	工程师	OPEN 日期和时间	CLOSE 日期和时间
用户单位及地址			

联系办法	电话	传真	电子邮件地址
用户评价			
请针对本次服务工作及人员进行评价：（评价采取 5 分制，1 分代表很差，2 分代表需要改进，3 分代表基本满足您的要求，4 分代表较好，5 分代表很好。） 1、整个 CASE 的处理过程（1-5）： 2、服务人员的服务态度（1-5）： 3、服务人员能否及时解决您的问题（1-5）： 4、支持工程师的技术水平（1-5）：			
您对我们工作的意见和建议：			

1.1.1.3.10. 网络系统故障报告和预防服务

网络系统故障报告和预防服务是指用户在使用硬软件产品时遇到设备出现严重影响系统可用性的风险或者已出现系统瘫痪的情况时，通过电话或传真向商海文天寻求技术支持和帮助，商海文天确认用户的服务请求后，将派工程师以最短的时间进行系统恢复。

商海文天提供每周 7 天、每天 24 小时的网络系统故障报告和预防服务。

网络系统故障报告和预防服务包括电话支持服务、远程支持服务和现场支持服务。

与此同时，商海文天将在定期巡检时及时发现系统隐患，并进行相应的软件升级、硬件更新等工作，为用户提供网络系统预防服务。

1.1.1.3.11. 重要时刻专人值守

在重要关键时刻，包括重大会议期间、重大节假日、网络重大割接或其它任何可能对业务运营产生重大影响时刻，商海文天可为客户提供重要时刻的专人现场值守支持。

1.1.1.4.故障级别定义及响应时间

故障定义	级别定义	响应时间	解决时间
主要指设备在运行中出现系统瘫痪或服务中断,导致设备的基本功能不能实现或全面退化的故障。	一级故障	立即	到达设备所在现场后 4 小时内解决故障
主要指设备在运行中出现的故障具有潜在的系统瘫痪或服务中断的危险,并可能导致设备的基本功能不能实现或全面退化。	二级故障	立即	到达设备所在现场后 6 小时内解决故障
主要指设备在运行中出现的直接影响服务、导致系统性能或服务部分退化的故障。	三级故障	立即	到达设备所在现场后 8 小时内解决故障
主要指设备在运行中出现的,间接地影响系统功能和服务的故障。	四级故障	立即	到达设备所在现场后 12 小时内解决故障

1.1.1.5.培训内容及时间

产品培训计划表

培训计划表				
序号	培训内容	主要培训目标	培训课时	培训方式
1	无人机防御系统起源	操作员	0.5	PPT 讲解
2	无人机防御系统应用简析	操作员	0.5	PPT 讲解
3	无人机防御系统简介	操作员	0.5	PPT 讲解
4	无人机防御系统软件技术原理	操作员	1	PPT 讲解
5	无人机防御系统操作手册	操作员	22	PPT 讲解
6	无人机防御系统硬件功能讲解	操作员	1	现场讲解
7	无人机防御系统操作规范	操作员	2	现场讲解

8	无人机防御系统操作图示讲解	操作员	0.5	现场讲解
9	无人机防御系统注意事项	操作员	0.5	现场讲解
10	无人机防御系统日常维护	操作员	0.5	现场讲解
11	无人机防御系统常见故障分析	操作员	1	现场讲解
12	无人机防御系统系统问答	操作员	1	现场讲解
合计课时			31	单位: 小时

产品培训内容

培训内容							
序号	培训内容	培训地点	参培人员	培训场所要求	培训方式	培训目的	备注
1	无人机防御系统起源	会议室	分管领导、安保人员	可提供投影仪	PPT讲解	初步了解无人机防御	
2	无人机防御应用简析	会议室	分管领导、安保人员	可提供投影仪	PPT讲解	初步了解无人机防御应用级发展趋势	
3	无人机防御系统简介	会议室	分管领导、安保人员	可提供投影仪	PPT讲解	了解设备	
4	无人机防御软件技术原理	会议室	分管领导、安保人员	可提供投影仪	PPT讲解	简单了解设备原理	
5	无人机防御系统操作手册	会议室	分管领导、安保人员	可提供投影仪	PPT讲解	设备的具体操作	
6	无人机防御系统硬件功能讲解	设备安装地点	安保人员	无	现场讲解	各个部件功能了解	

7	无人机防御系统操作规范	设备安装地点	安保人员	无	现场讲解	学习正确的操作方式	
8	无人机防御系统操作图示讲解	设备安装地点	安保人员	无	现场讲解	车型判断等	
9	无人机防御系统注意事项	设备安装地点	安保人员	无	现场讲解	不当操作的后果	
10	无人机防御系统日常维护	设备安装地点	安保人员	无	现场讲解	日常维护保养	
11	无人机防御系统常见故障分析	设备安装地点	安保人员	无	现场讲解	常见故障迅速排查解决	
12	无人机防御系统问答	设备安装地点	安保人员	无	现场讲解	现场答疑	

附件 3:

合同保密协议

根据相关法律规定和公安机关保密工作要求, 双方就 北京市海淀区公安局低空安全管控设备建设商务合同 保密事宜达成如下一致意见:

1. 甲乙双方参与上述合同事项的工作人员均应遵守本协议。
2. 甲方有义务告知乙方本合同涉及国家秘密、警务工作秘密情况及相关要求。
3. 乙方对合同履行过程中知悉的全部信息数据、文件资料负有保密义务, 未经甲方许可, 乙方不得向任何第三方泄露。除甲方明确告知保密期限外, 乙方的保密义务为长期。
4. 甲乙双方应严格遵守保密管理规定, 严禁通过微信、邮箱等互联网方式发布、传输本合同涉及国家秘密、警务工作秘密信息。
5. 乙方应认真保管甲方提供的信息数据、资料文件, 不得自行复制留存, 使用完成后须马上归还甲方。
6. 乙方应保证单位资质、人员、技术、设备符合甲方的保密要求, 参与、接触、知悉甲方涉密工作的人员, 未经甲方许可, 不得更换。
7. 合同履行期间, 乙方应掌握其工作人员资质、自然情况, 并就其工作人员的保密义务责任承担法律上的担保责任, 保证在发生泄密情况后, 能为甲方提供查找相关工作人员及泄密原因的线索和证据。
8. 因乙方原因泄密的, 甲方有权解除合同, 并有权要求乙方承担合同总价 30% 的违约金; 对因泄密所造成的后果, 乙方还应当承担相应的法律责任 (包括不限于承担赔偿责任等)。
9. 本协议自双方盖章之日起生效。

甲方 (盖章): 北京市公安局海淀分局



乙方 (盖章): 北京商海文天科技发展有限公司



日期: 2025 年 12 月 4 日

日期: 2025 年 12 月 4 日