

北京市公安局海淀分局 2026 年信息化能力提升
计算机终端采购项目购置商务合同

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：北京国绩科技有限公司

(盖章)

法定代表人或授权代表：

(签字或签章)

法定代表人或授权代表：



日期：2026年4月29日

日期：2026年4月29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：刘东
联系方式：010-82519376

乙方：北京国绩科技有限公司
地址：北京市通州区新华东街 116 号 3 号楼 3 层 360
联系人：刘赞赞
联系方式：18810358486
统一社会信用代码：91110109750112706J
开户行：中信银行北京五棵松支行
银行账号：8110701012803225884

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硬件、软件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，如硬件及软件的供货、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) 合同履行验收报告（附件 2）。
- (4) 项目实施人员清单（附件 3）。
- (5) 售后服务方案（附件 4）。

(6) 合同保密协议 (附件 5)

(7) 在合同履行过程中的变更协议 (如有)。

(8) 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、比价、遴选等文件。

二、合同标的

乙方需向甲方提供货物, 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)

本合同含税金额共计: 壹仟伍佰肆拾陆万陆仟陆佰元整

人民币小写: 15466600 元, 人民币大写: 壹仟伍佰肆拾陆万陆仟陆佰元整。本合同总价为全包完税价, 包含货物、运输、调试、培训、税费、售后等全部费用, 甲方不再支付任何额外费用。

2. 支付 (分两次付款):

(1) 付款进度和条件

① 合同签订生效后 10 个工作日内, 采购人收到中标商合同总价 5% 的履约保证金及开具的符合国家规定的正式发票后, 向中标商支付合同金额 50% 的首付款。

② 项目供货完成, 采购人验收合格 10 个工作日内, 采购人向中标商支付合同总价的 50%。

(2) 结算付款方式: 转账。

(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以甲方获得经费审批为准, 经费未及时审批及拨款的不视为甲方违约, 双方可根据实际情况协商调整付款时间及金额。

3. 履约保证金:

(1) 履约保证金金额: 合同签约价的 5%。

(2) 履约保证金形式：(保函)。

(3) 履约保证金退还：履约保证期限于本合同 3 年质保期届满、乙方履行完本合同约定的全部义务、无违约、无泄密、无遗留问题后终止。在项目履约完成且资料移交后 30 日内，采购人将履约保证金无息退还给中标商。履约保证金采用支票、汇票形式的，以支票或汇票方式退还；履约保证金采用保函形式的，项目履约期满自行作废，不再退还。

(4) 履约保证金的扣留：合同履行过程中，由于中标商原因，导致采购人利益受损，采购人视情况从履约保证金中扣除相应违约金，不足部分由中标商另行支付。若因中标商原因导致合同无法部分或全部履行的，采购人有权扣除其全部履约保证金，不足部分由中标商另行支付。

4.税金

本合同的合同总价为含税价。

四、包装、交付、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) 交付期

中标通知发出后 30 个日历日内完成合同签订，自合同签订之日起 60 个日历日内完成全部供货。

(2) 交货及验收地点

交货及验收地点：甲方指定。

(3) 成果提供形式：现场实施并交付。

(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.验收方式：采购人有权按照按一次性验收方式（即：中标商交付货物，采购人对中标商履约情况进行一次性终验。）对中标商履约情况进行验收，中标商应向采购人提交到货清单、质量证明文件等验收材料，并配合采购人完成履约验收程序。

2.根据验收情况，双方如实填写《合同履约验收报告》，形成验收结论。

3.具体要求

(1) 交付时，中标商应向采购人提供两份到货清单，采购人应按照到货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) 采购人在到货时发现货物存在数量短缺的，中标商应当 24 小时内及时补货；采购人对货物的规格、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，可要求中标商免费换货或直接要求退货。

(3) 履约验收后，采购人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，均有权要求中标商更换货物或退货，并有权要求中标商赔偿所有的经济损失。

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。

2.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。

3.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。

4.如甲方需要，乙方应无偿提供拆旧服务。

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.乙方安装部署不得擅自安装无关软件、后门程序、远程控制软件，确保设备符合公安内网安全要求。

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，乙方应保证所提供的货物经正确安装、正常运转和维护，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.乙方为货物提供质保，质保期3年，从项目验收合格之日起开始计算。对于质保期内更换的设备，从设备更换之日起重新计算质保期。其中对更换的存储设备提供故障设备不返还服务。

3.在质保期内，如果货物的数量、质量、型号和规格与合同不符，或证实货物是有缺陷的，包括潜在缺陷或使用不符合要求的材料等，甲方有权以书面形式通知乙方，提出索赔。

4. 在质保期内服务承诺如下：

远程技术支持：响应时间10分钟内响应；远程服务需求，服务方式：在用户许可并符合涉密管理要求的前提下，通过加密远程工具进行故障诊断、系统配置、软件调试等操作，快速解决问题；

服务响应时效：北京市海淀区内1小时内抵达现场，北京市内2小时内抵达，异地4小时内抵达；

服务承诺：一般故障当天解决，复杂故障48小时内解决，未能及时解决的提供华为原厂周转设备，确保业务连续运行。

对于未能解决的问题和故障应提供可行的升级方案，并提供周转设备或更换设备，如不能及时完成维修或更换的，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.遇节假日、敏感时期及突发重大事件时，乙方根据甲方要求派相关人员提供现场系统维护保障服务。

6.质保期内，乙方应提供货物配套软件的免费升级、改版和更新服务。

7.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。

8.其他服务内容详见本项目采购文件。

七、违约与解除

1.违约责任

(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) 乙方未能履行合同其他任一约定的，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及乙方提交的履约保证金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及乙方提交的履约保证金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。同时，乙方还应当补足履约保证金金额。

(7) 乙方违反本合同第六条约定的任何售后服务承诺（包括但不限于响应时间、解决问题时限、提供周转设备、免费升级服务等），每发生一次，甲方有权要求乙方支付合同总价 1% 的违约金。因乙方故意严重失职行为直接造成甲方明确可溯源刚性直接财产损失的，乙方予以对应赔付；除此以外所有售后相关衍生损失、非乙方全责诱发损失、间接经营损耗等全部情形，乙方均不承担任何额外赔偿责任。

2. 合同解除

(1) 乙方有下列情形之一的，在甲方对乙方违约而采取的任何补救措施不受影响的情况下，甲方可向乙方发出书面违约通知书，提出解除部分或全部合同；

① 如果乙方未能在合同规定的期限内或甲方同意延长的期限内提供部分或全部货物；或者乙方提供的货物与服务不能满足合同及甲方要求的。

② 如果乙方未能履行合同规定的其它任何义务。

(2) 如果甲方根据第七条第 2 款第 (1) 项的规定，解除了全部或部分合同，甲方可以依其认为适当的条件和方法购买与未交货物类似的货物，乙方应对购买类似货物所超出的那部分费用负责。但是，乙方应继续执行合同中未解除的部分。

(3) 如果甲方根据第七条第 2 款第 (1) 项的规定, 解除了全部或部分合同, 甲方有权根据本合同的履行情况和合同性质, 要求乙方恢复原状 (即双方互相返还货物及货款) 或采取补救措施, 并有权要求乙方赔偿甲方的全部损失。

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变更或修改协议。

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. 其它约定条款: 乙方承诺所提供的台式计算机、便携式计算机均通过国家安全可靠测评, 如在到货验收时不符合上述要求, 乙方应承担相应违约责任。

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。补充协议与本协议不一致的部分，以补充协议为准。
- 3.本合同一式柒份，甲方肆份，乙方贰份，海淀区政府采购中心壹份，具有同等法律效力。

附件 1:

货物清单

序号	名称	品牌和型号	主要技术要求	数量		单价 (元)	小计 (元)
				单位	数量		
1	台式机	华为 云 W515x -D061(含显示 器 SSN-24 BZ)	1. CPU 信息: 配置 1 颗国产 ARM 架构处理器。 ①CPU 型号: 麒麟 9000C ②物理核心数: 8 核 ③主频: 2.3GHz ④末级缓存容量: 8MB ⑤线程数:12 2.内存配置容量: 16GB 3.内存类型: 支持 LPDDR5 内存类型 4.固态硬盘数量: 1 个 5.固态存储容量: 512GB 6.机械硬盘总容量: 1T 机械硬盘 7.显示屏尺寸: 23.8 英寸 8.显示器外观颜色: 黑色 9.键盘按键数目: 104 键 10.键盘连接方式: 有线	台	2540	4990	1267460 0

			<p>11. 键盘颜色: 黑色</p> <p>12. 产品规格-外设规格-★鼠标连接方式: 有线</p> <p>13. 鼠标颜色: 黑色</p> <p>14. 光驱数量: 1 个 (内置光驱)</p> <p>15. USB 接口数量: 机箱整体 USB 接口 8 个, 其中前面板提供 4 个 USB 接口 (含 3 个 USB3.0 接口)</p> <p>16. 视频接口数量: 2</p> <p>17. 整机噪音: 产品在空闲状态下, 产品的声功率级 2.854Bel</p> <p>18. 机身材质: 金属</p> <p>19. 机身颜色: 黑色</p> <p>20. 机箱尺寸容量: 机箱体积 8.6L</p> <p>21. CPU 物理核数: 8 核 12 线程</p> <p>22. CPU 主频: 2.3GHz</p> <p>23. CPU 末级缓存容量: 8MB</p> <p>24. CPU 支持的内存最高速率: 6400MT/s</p> <p>25. 内存读写速率: 6400MT/s</p> <p>26. 显示屏色准: $\Delta E=0.55$</p> <p>27. 显示屏响应时间: 4.46ms</p> <p>28. 显卡外接显示接口: 显卡同时支持 VGA 和 HDMI 接口, 并与显示器接口相匹配</p> <p>29. 视频接口类型: 支持 VGA 和 HDMI 两种显示接口</p> <p>30. 服务响应:</p> <p>a) 我公司提供到场、电话 010-56922320、电子邮件 gjust@gjusttech.com、远程连接等多种形式的服务;</p> <p>b) 我公司提供服务内容如下:</p>			
--	--	--	---	--	--	--

2	便携式计算机	华为擎云 L540x-	<p>远程技术支持：响应时间 10 分钟内响应；远程服务需求，服务方式：在用户许可并符合涉密管理要求的前提下，通过加密远程工具进行故障诊断、系统配置、软件调试等操作，快速解决问题；</p> <p>服务响应时效：北京市海淀区内 1 小时内抵达现场，北京市内 2 小时内抵达，异地 4 小时内抵达；</p> <p>服务承诺：一般故障当天解决，复杂故障 48 小时内解决，未能及时解决的提供华为原厂周转设备，确保业务连续运行。</p> <p>c) 建立全国技术服务体系和服务团体，符合专业服务体系标准要求，提供原厂中文服务；</p> <p>d) 服务周期内提供产品的维修、换件和升级服务</p> <p>31. 预装操作系统及办公软件：① 预装符合桌面操作系统政府采购需求标准的正版操作系统：统信桌面操作系统 V20（内核版本 5.10）</p> <p>② 预装国产流式软件：永中 Office2024 专业版办公软件、预装国产版式软件：永中 OFD 版式软件 V3.0。</p> <p>32. 整机质量服务要求：免费服务周期（含换件和维修）3 年</p> <p>33. 关键部件安全要求：CPU（麒麟 9000C）和操作系统（统信桌面操作系统 V20（内核版本 5.10））等关键部件符合安全可靠测评要求，其中 CPU（麒麟 9000C）安全可靠等级达到 II 级。</p>	台	400	6980	2792000
---	--------	-------------	--	---	-----	------	---------

A101	<p>④末级缓存容量: 8MB ⑤线程数: 12</p> <p>2.内存配置容量: 16GB</p> <p>3.内存类型: 支持 LPDDR5 内存类型</p> <p>4.固态硬盘数量: 1 个</p> <p>5.固态存储容量: 512GB</p> <p>6.显卡类型: 集成显卡</p> <p>7.显示屏屏占比: 88.88%</p> <p>8.显示屏尺寸: 14 英寸</p> <p>9.鼠标数量: 1 个</p> <p>10.光驱数量: 1 个 (外置光驱)</p> <p>11.鼠标连接方式: 有线</p> <p>12.有线网卡数量: 1</p> <p>13.USB 接口数量: USB 接口数量 3 个 (含 Type C), 其中 USB3.0 标准接口 2 个</p> <p>14.视频接口数量: 1</p> <p>15.音频接口数量: 1</p> <p>16.整机重量: 1.36kg</p> <p>17.整机厚度: 16.8mm (不含脚垫)</p> <p>18.机身颜色: 灰色商务色系</p> <p>19.CPU 物理核数: 8 核 12 线程</p> <p>20.CPU 主频: 2.3GHz</p> <p>21.CPU 末级缓存容量: 8MB</p> <p>22.CPU 支持的内存最高速率: 6400MT/s</p> <p>23.内存读写速率: 6400MT/s</p> <p>24.显示屏刷新率: 90Hz</p>			
------	---	--	--	--

				<p>25.显示屏色域: 100% sRGB 26.显示屏色准: $\Delta E=1.02$ 27.显示屏响应时间: 21.29ms 28.显示屏亮度: 472.1 尼特 29.显示屏对比度: 1982: 1 30.满载待机性能 (LTP): 5.6 小时 31.显卡外接显示接口: 支持 HDMI 显示接口 32.视频接口类型: 支持 HDMI 显示接口 33.服务响应: a) 提供产品 3 年维保及上门服务如下: 远程技术支持: 响应时间 10 分钟内响应; 远程服务需求, 服务方式: 在用户许可并符合管理要求的前提下, 通过加密远程工具进行故障诊断、系统配置、软件调试等操作, 快速解决问题; 服务响应时效: 北京市海淀区内 1 小时内抵达现场, 北京市内 2 小时内抵达, 异地 4 小时内抵达; 服务承诺: 一般故障当天解决, 复杂故障 48 小时内解决, 未能及时解决的提供华为原厂周转设备, 确保业务连续运行。 b) 提供政企专线 7*24 在线服务;</p> <p>34.预装操作系统及办公软件: ①预装符合桌面操作系统政府采购需求标准的正版操作系统: 统信桌面操作系统 V20 (内核版本 5.10) ②预装国产流式软件: 永中 Office2024 专业版办公软件、预装国产版式软件: 永中 OFD 版式软件 V3.0。 35.整机质量服务要求: 免费服务周期 (含换件和维修) 3 年 36.关键部件安全要求: CPU (麒麟 9000C) 和操作系统 (统信桌面操作系统 V20</p>
--	--	--	--	---

附件 2:

合同履行验收报告-货物类

合同名称	北京市公安局海淀分局 2026年信息化能力提升 计算机终端采购项目购 置商务合同	合同金额	人民币大写:壹仟 伍佰肆拾陆万陆 仟陆佰元整 人民币小写: 15466600元
签订单位	北京市公安局海淀分局	供应商	北京国绩科技有 限公司
验收时间		验收地点	用户指定
合同验收方式	<input type="checkbox"/> 一次性验收 <input type="checkbox"/> 分阶段验收 (共分阶段, 此为阶段验收) <input type="checkbox"/> 固定周期验收 (共分期, 此为第期验收)		
适用程序	<input type="checkbox"/> 简易程序 <input type="checkbox"/> 普通程序 <input type="checkbox"/> 特别程序		
供应商履约情况概述	1. 提供货物数量、时间情况: 2. 安装调试情况: 3. 其他:		
验收内容	验收项目	履约情况	备注
	履约时间、地点、方式等	<input type="checkbox"/> 不涉及 <input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格	
	数量、品牌、型号、外观等	<input type="checkbox"/> 不涉及 <input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格	
	技术参数、性能指标等	<input type="checkbox"/> 不涉及 <input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格	

	安装调试及运行状况等	<input type="checkbox"/> 不涉及 <input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格	
	质量证明文件	<input type="checkbox"/> 不涉及 <input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格	
其他需说明的事项			
验收结论	<input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格		
验收人或验收小组成员（签字）： 年月日		供应商授权代表（签字）： 年月日	
各单位（盖章）： 年月日		供应商（盖章）： 年月日	
验收报告附件	1. 到货清单（必须附后）； 2. 供应商履约情况报告（普通程序、特别程序必须附后）； 3. 验收会议记录（特别程序必须附后）； 4. 其他资料：用户满意度报告、第三方检测报告等。		
说明： 1. 该表为货物类项目履约验收的参考样表，使用过程中可以根据工作实际进行合理调整。 2. 该表中适用程序、验收方式等，□后为待选内容，应当以划“√”方式选定。 3. 该表中不涉及的填写“/”。 4. 简易验收程序可不加盖公章。			

附件 3:

项目实施人员清单

序号	姓名	岗位
1	祝会申	项目经理
2	王东亮	技术负责人
3	荆体团	实施人员
4	李享	实施人员
5	张钊	实施人员
6	杨涛	实施人员
7	汪浩然	实施人员

附件 4:

售后服务方案

为保障本项目华为台式计算机、便携式计算机稳定高效运行，充分发挥华为设备信创适配优势、硬件可靠性及公安场景适配能力，我公司依托与华为的长期战略合作伙伴关系，整合华为原厂服务资源、本地化技术团队及公安行业多年服务经验，制定覆盖“故障处置 - 日常维护 - 应急保障 - 长期支持”全生命周期的专项售后服务方案，以“安全合规为核心、快速响应为保障、优质服务为目标”，确保服务响应及时、处置高效、保障有力，全面支撑公安办公与执法工作顺利开展。

售后服务体系

概述

完善的售后服务是项目落地见效与设备长效运行的核心保障。针对本项目华为设备特性及公安行业“安全优先、稳定第一、响应迅速、合规可控”的核心需求，我公司打造“华为原厂深度赋能 + 本地化快速响应 + 全流程标准化管控 + 公安场景定制化服务”的四位一体售后服务体系，提供以下独具特色的优质服务：

全方位立体服务渠道：整合 7×24 小时热线电话、远程技术支持、加密邮件、企业微信专属答疑群、现场上门服务、专属投诉受理等多元渠道，实现服务需求“随时随地响应、全场景覆盖无死角”；

全周期闭环保障方案：制定华为设备专属保修、原厂驱动 / 系统升级（含信创适配补丁）、技术故障精准排查、运行状态实时跟踪、备品备件优先供应及突发事件应急处置策略，彻底消除用户后顾之忧；

个性化业务扩展支持：持续跟踪公安业务发展及用户扩展需求，结合华为设备硬件升级能力、系统兼容性优势，提供定制化功能优化与扩充方案，保障设备始终适配公安业务迭代升级；

深度技术转移赋能：通过专项培训、华为原厂技术文档交付动态更新等方式，与用户共享华为设备运维技术与实战经验，助力用户打造“自主、高效、专业”的内部运维团队；

特殊场景专项保障：针对公安重要会议、重大执法任务、涉密专项工作等特殊时期，制定“事前巡检、事中午守、事后复盘”的全流程专属服务预案，确保设备运行万无一失；

全生命周期持续服务：质量保证期后仍持续提供与质保期内同等标准的优质服务，保障设备长期稳定运行，最大化延长设备使用寿命与投资价值；

标准化合规化管控：严格遵循 ISO9001 质量管理体系标准及《公安信息网络安全管理规定》，规范服务全流程记录、审核、追溯，确保服务质量可控、合规可查。

目标与原则

服务目标：

充分发挥华为设备信创适配、硬件可靠、高效节能等核心优势，提升公安办公与执法效率；

降低用户运维成本，助力用户实现“自主运维、快速处置、安全合规”的管理目标；客户满意度持续保持在 98 分以上，打造公安行业售后服务标杆。

服务原则：

安全合规优先：所有服务流程严格遵守《公安信息网络安全管理规定》《涉密信息设备管理办法》，服务过程中严禁触碰涉密数据，确保信息安全不泄露；

客户需求导向：深入调研公安办公、外勤执法、涉密操作等场景需求，提供贴合实际的实用型、定制化服务方案，解决用户核心痛点；

原厂资源联动：依托华为原厂技术支持团队、官方服务网络及备件库，确保服务专业性、权威性及备件供应及时性；

快速响应处置：建立本地化服务团队与华为原厂快速联动机制，最短时间响应需求、抵达现场、解决问题；

全程透明可控：服务需求接收、派单、处置、反馈、复盘全流程记录，实时向用户同步进度，确保服务过程透明、结果可追溯；

持续优化提升：定期收集用户服务反馈，结合华为设备技术迭代及公安行业政策更新，持续优化服务流程与方案，提升服务质量。

组织体系

为确保售后服务高效落地，我公司建立“三级服务架构 + 专项服务团队”的组织体

系，实现“原厂支持、本地响应、专人对接”的无缝衔接：

一级：华为原厂技术支持中心

作为核心技术后盾，提供华为设备底层技术支持、复杂故障联合排查、原厂备件调配、系统升级方案审核等服务；

配备 5 名华为认证高级工程师，7×24 小时响应我方技术咨询，确保复杂问题快速突破。

二级：我方客服中心（北京本部）

作为服务统筹核心，由 1 名客服中心经理、2 名经理助理、3 名质量控制专员及 10 名华为认证技术工程师组成；

核心职责：统一接收用户需求、分类分级处理、调度本地服务团队、对接华为原厂资源、全程质量监督、服务记录归档；

质量控制组：专职监督 ISO9001 质量体系及公安合规要求的执行情况，每周复盘服务质量，每月提交服务质量报告。

三级：本地化专项服务团队

为本项目专属设立，由 1 名专职服务经理、6 名现场技术工程师组成，办公地点位于北京市海淀区（距用户单位 30 分钟车程内）；

专职服务经理：荆体团（电话：13426376398），负责与用户的日常对接、服务需求协调、进度同步、反馈收集等全流程工作；

现场技术工程师：平均具备 5 年以上华为设备运维经验及 3 年以上公安行业服务经历，熟悉公安内网环境、涉密操作规范及华为设备特性，可快速响应现场服务需求。

服务规范

行为规范：

所有服务人员严格遵守用户单位规章制度及涉密管理要求；

现场服务前需提前预约，出示身份证明及服务工单，经用户许可后方可开展工作；

严禁接受用户馈赠、在用户现场吸烟、玩游戏或从事与工作无关的事情；

未经用户许可，不得擅自登录用户系统、打开设备或调整原有配置，操作前必须签订《操作确认单》；

服务结束后，清理现场环境，提交《服务报告》经用户签字确认后离场，严禁遗留任何工作痕迹或数据。

制度规范：

实行“服务需求首接负责制”，确保需求不推诿、不遗漏；

建立“每日服务复盘、每周质量评审、每月用户回访”制度，及时发现并解决服务问题；

制定服务人员考核机制，将响应时效、故障解决率、用户满意度等纳入核心考核指标，与绩效直接挂钩。

严谨的服务制度

为了更好地完成对本项目的技术支持与售后服务工作，我们将对参与本项目的技术支持与售后服务人员进行统一的培训和管理，制定专门的服务制度，将人员管理、各项业务指标与本项目的系统特点相结合，以严谨、一贯化、制度化、高效率为主要特色，强调统一纪律、统一指挥、统一步调、统一制度、统一执行。

高效的服务模式

北京国绩科技有限公司规定员工在技术支持与售后服务上一定要做到准确、迅速。通过形成这种快速敏捷、雷厉风行的作风，为用户提供满意的服务。

售后服务流程

技术故障处理流程（华为设备专属闭环）

需求接收：用户通过热线电话（010-56922320）、专职服务经理电话、企业微信等渠道提交故障需求，客服中心 10 分钟内完成需求登记、故障初步分类（硬件故障 / 软件故障 / 操作故障 / 适配故障）；

分级响应：

一级故障（紧急故障：如设备无法开机、涉密业务中断）：1 分钟内通知本地化技术工程师，30 分钟内远程指导排查，远程无法解决的 1 小时内抵达现场；

二级故障（重要故障：如外设无法连接、系统卡顿）：5 分钟内远程响应，2 小时内解决，需现场处理的 2 小时内抵达；

三级故障（一般故障：如软件操作疑问、功能设置咨询）：30 分钟内远程解答，确保用户正常使用。

故障排查：技术人员结合华为设备故障诊断工具（华为擎云助手、原厂检测软件）及公安场景故障库，快速定位问题根源，硬件故障对接华为原厂备件库，软件故障提供原厂解决

方案，适配故障联合华为技术团队专项突破。

解决方案实施：

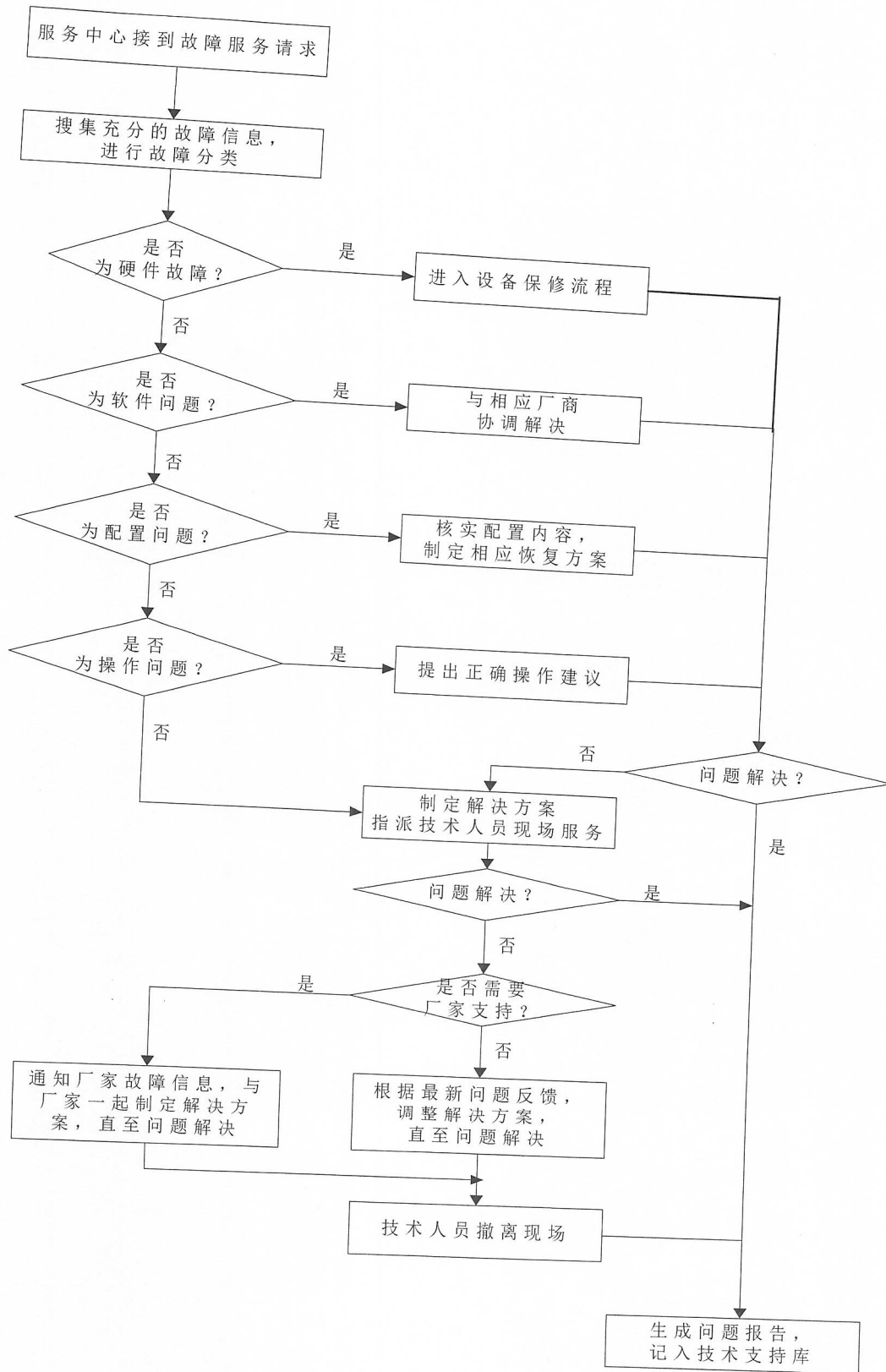
远程可解决的：通过加密远程工具或指导用户操作，100% 解决故障；

需现场处理的：携带华为原厂工具及应急备件，现场完成维修、更换或配置调整； 需

原厂支持的：同步华为原厂技术工程师，联合开展故障处置，确保问题不解决、人员不撤离。

验收与归档：故障解决后，用户现场确认验收，签署《故障处理验收单》；客服中心完成服务记录归档，更新技术支持知识库，24 小时内进行电话回访，确认服务满意度。

北京国绩科技有限公司技术故障处理流程如下图所示：



技术交流服务流程

技术交流服务:

建立“季度技术交流”机制,邀请华为原厂专家与用户技术人员开展面对面交流,分

享华为设备最新技术、公安行业适配案例及故障处置经验；

实时跟踪华为设备技术迭代及信创系统升级动态，每月通过加密邮件推送《技术资讯快报》，确保用户及时掌握最新信息；

针对用户提出的技术疑问，1 小时内给予初步响应，24 小时内提供详细解答及相关技术资料。

系统优化与扩充服务：

定期（每半年）对设备运行状态进行全面评估，结合公安业务变化，提供《系统优化建议报告》，包括硬件性能优化、系统配置调整、软件升级等方案；

收到用户扩充需求后，24 小时内对接华为原厂资源，提供可行性分析报告及优化方案，确保扩充方案与现有设备兼容；

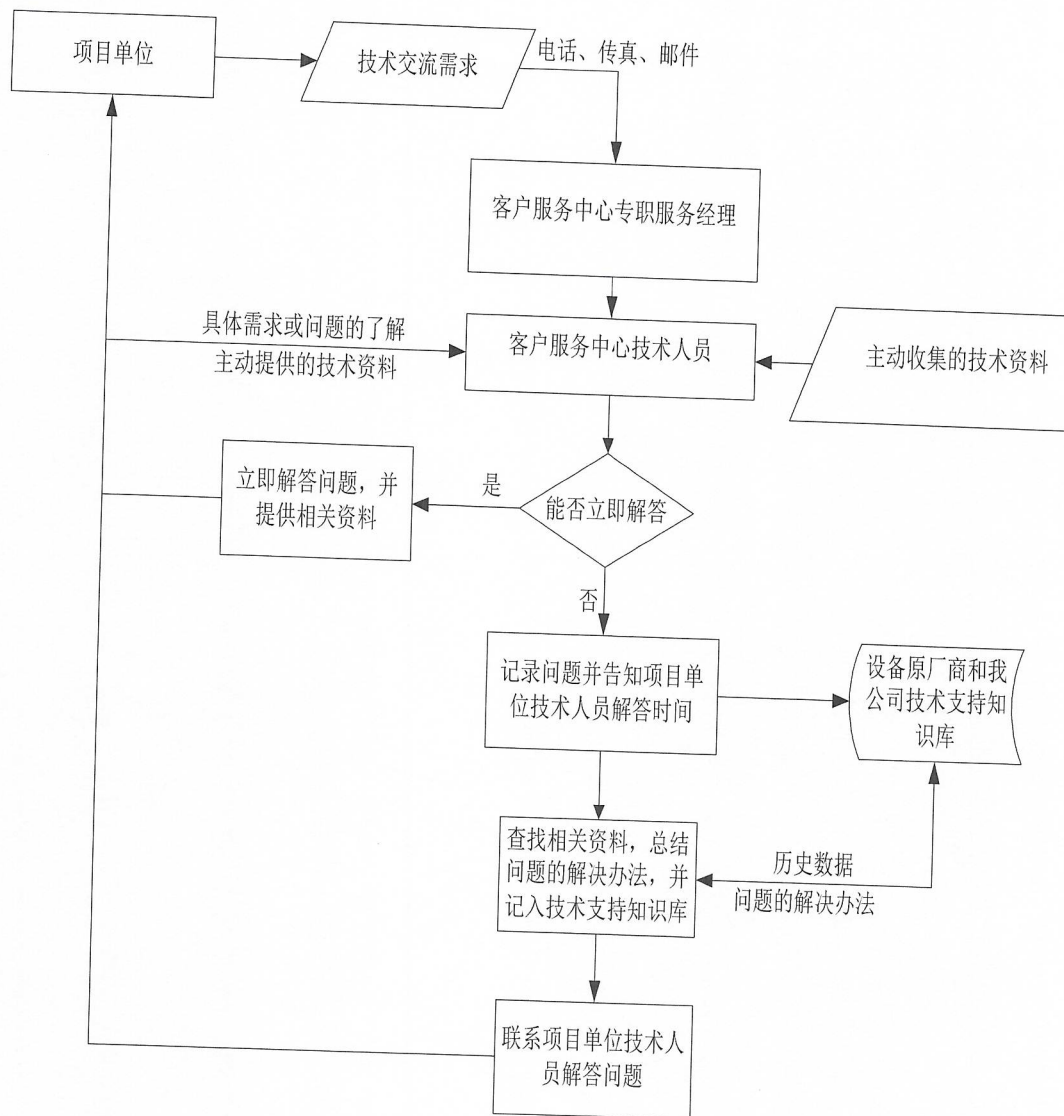
承诺扩充所需设备、软件及部件的价格不高于本次投标价格及折扣，保障用户投资价值。

知识库与手册更新服务：

建立本项目专属技术支持知识库，实时记录故障处理案例、操作技巧、适配方案等内容，每季度向用户推送更新版本；

结合实际服务过程中的新问题、新经验，每年更新 1 次，为用户自主运维提供权威参考。

北京国绩科技有限公司技术交流服务流程如下：



系统优化与扩充

北京国绩科技有限公司为用户提供对本项目系统中设备、软件和系统功能优化与扩充的技术支持。

北京国绩科技有限公司将随时与用户技术人员保持联系，实时跟踪系统运行状况，根据实际情况为用户系统中的设备、软件和系统功能提供优化方案。

如果系统中的设备、软件或相关功能需要扩充，北京国绩科技有限公司技术人员在收到用户的扩充需求后将立即作出实质性响应，与用户的技术人员取得联系，详细了解扩充需求的具体情况，并与用户技术人员共同分析扩充的必要性和可行性，然后在最短的时间内对用户的扩充需求给出合理和优化的方案或建议，并且保证以不高于本次投标的价格和折扣为用户提供相应的设备、软件、模块、部件等产品。

北京国绩科技有限公司知识库

在本项目的实施过程以及技术支持与售后服务过程中,北京国绩科技有限公司技术人员将在技术支持知识库中实时统计、记录发生的技术问题,同时,在每季度末将安排客服中心资深技术支持人员将本项目中出现的技术问题及解决办法进行汇总分类,然后提交给用户,并协助用户在内部 www 服务器上开辟技术支持知识库栏目,及时向各节点的技术人员发布。

在技术支持与售后服务的过程中,技术支持人员还会不断跟踪技术、设备的最新发展,并把最新的技术信息提交给用户,帮助用户对知识库进行丰富和更新,以使用户技术人员能够了解和掌握最新的技术、设备信息。

另外,北京国绩科技有限公司也会对上述信息进行选择,将其部分内容公布在北京国绩科技有限公司网站专为本项目设立的栏目中,以使用户查询。

系统疑难故障维护手册

北京国绩科技有限公司作为系统集成与技术服务公司,在系统集成与维护方面有着雄厚的实力和丰富的经验。为了帮助用户更有效地使用和维护系统,我们会把长期在系统集成和维护工作中遇到的难题和解决问题的方法和经验汇编成册并提交给用户,目的是为了用户充分利用我们已有的成果,减少用户在我们曾经遇到的难题上浪费时间和精力。而且我们还会不断总结新的经验和教训并对该手册进行扩充与完善。

技术转移

北京国绩科技有限公司不但会给用户提供优质的产品和服务,还会与用户分享技术和经验,渴望在技术交流中与用户共同进步。

售后服务内容

核心售后服务内容

华为设备专属保修服务:

质保期限:提供 3 年免费质保服务,覆盖华为台式计算机、便携式计算机; 保修范围:质保期内非人为损坏导致的设备故障,免费提供维修、更换服务,包括原厂备件供应、上门安装调试等;

故障处置:接到故障报告后,1 小时内响应,现场服务工程师携带华为原厂备件赶赴现场,硬件故障 8 小时内完成更换或提供周转设备,确保业务不中断。

原厂升级服务:

系统升级:提供(统信桌面操作系统 V20(内核版本 5.10))原厂升级服务,包括安全

补丁、功能优化、公安业务适配更新等；

驱动升级：通过华为擎云助手或原厂渠道，提供设备驱动程序更新服务，确保硬件性能稳定发挥；

软件适配：协助用户完成公安专用软件与华为设备的适配优化，确保软件运行流畅、兼容无故障。

定期巡检服务：

现场巡检：每季度开展 1 次全面现场巡检，由华为认证工程师逐台检查设备硬件状态、系统运行情况、涉密配置合规性，排查潜在故障风险，提交《定期巡检报告》，明确问题及整改措施；

电话 / 远程巡检：每月开展 1 次电话或远程巡检，了解设备运行状况，解答用户日常操作疑问，记录巡检结果；

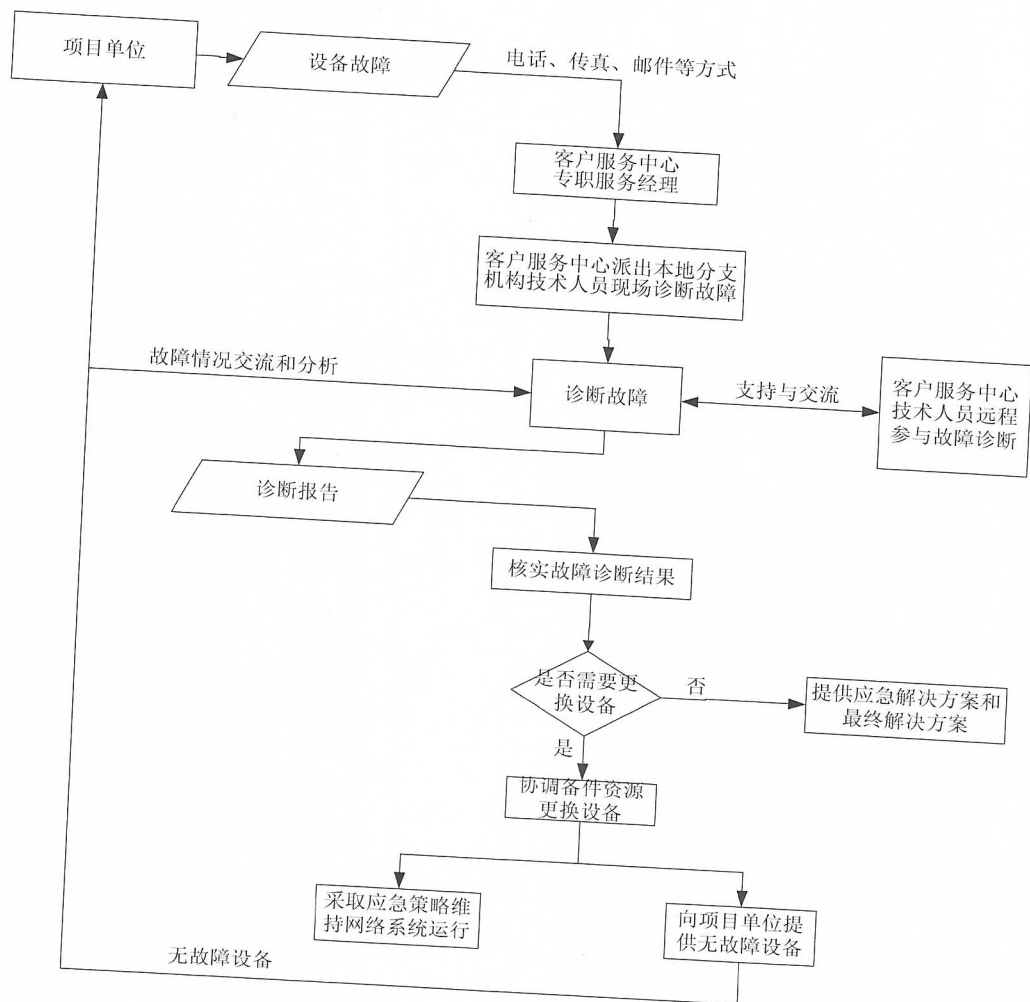
特殊时期巡检：重要活动、重大任务前 1 周，开展专项现场巡检，确保设备以最佳状态投入使用。

运行质量报告服务：

每半年向用户提交《系统运行质量报告》，内容包括设备运行数据统计、故障处理情况汇总、优化建议、下一步服务计划等，帮助用户全面掌握设备运行状况；

年度提交《售后服务总结报告》，复盘全年服务情况，分析存在的问题，提出下一年度服务优化方案。

设备保修服务流程如下：



零部件、备品备件供应方案

依托华为原厂备件库及我方本地化备件储备，制定“原厂直供 + 本地储备”的双重备品备件保障方案：

本地储备：在海淀区本地化服务中心储备核心备件（包括主板、硬盘、内存、屏幕、电源适配器等），储备量覆盖本项目设备总数的 5%，确保紧急故障时快速调用； 原厂直供：与华为原厂签订《备品备件优先供应协议》，核心备件享受“公安项目优先调配”权益，异地备件 48 小时内送达北京；

备件质量保障：所有备品备件均为华为原厂正品，享受与原设备同等质保期限；

备件更换服务：质保期内免费提供备件更换及安装调试服务，更换下的故障部件由我方负责返还华为原厂处理。

售后服务响应机制

7×24 小时热线支持：

客服热线：010-56922320（7×24 小时值守），技术支持人员 30 分钟内提供问题解答及技术指导；

专职服务经理电话：13426376398（24 小时开机），可直接对接需求，协调现场服务。

远程技术支持：

响应时间：10 分钟内响应远程服务需求；

服务方式：在用户许可并符合涉密管理要求的前提下，通过加密远程工具进行故障诊断、系统配置、软件调试等操作，快速解决问题。

网络渠道支持：

加密邮件：gjust@gjusttech.com（工作日 8:30-17:30，1 小时内确认答复）；

企业微信专属群：组建本项目售后服务专属群，配备 2 名华为认证工程师 7×12 小时在线答疑，实时解决用户日常操作疑问。

现场上门服务：

响应时效：北京市海淀区内 1 小时内抵达现场，北京市内 2 小时内抵达，异地 4 小时内抵达；

服务承诺：一般故障当天解决，复杂故障 48 小时内解决，未能及时解决的提供华为原厂周转设备，确保业务连续运行；

服务范围：涵盖设备维修、备件更换、现场调试、技术指导等全场景现场服务。

投诉受理服务：

投诉渠道：投诉电话 13910491055（24 小时值守）、加密邮件 gjust@gjusttech.com；

处理流程：接到投诉后 1 小时内响应，24 小时内给出处理方案，48 小时内解决问题，72 小时内进行满意度回访，确保用户投诉“事事有回应、件件有着落”。

重要事务专项支持：

事前准备：重要事务前 1 周开展设备全面巡检，排查潜在风险，优化系统配置；

事值班守：根据用户需求，派遣技术工程师现场值守，实时处理突发问题；

事后复盘：事务结束后 24 小时内提交专项服务报告，总结经验，优化保障方案。

应急预案及保障机制

在系统运行过程中技术故障或突发事件的出现将是不可避免的，针对这种情况，北京国绩科技有限公司设计了完善的技术故障和突发事件应急策略。

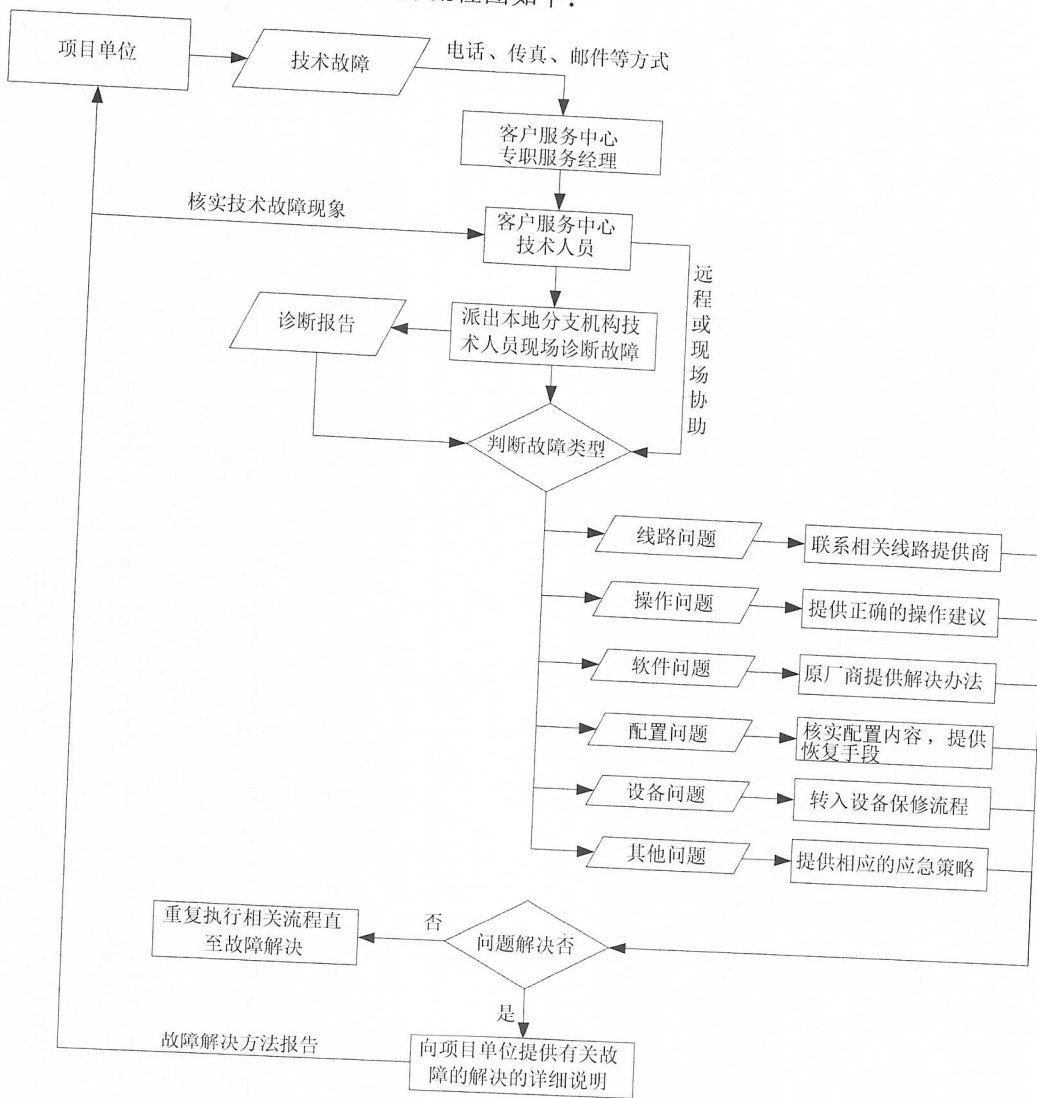
北京国绩科技有限公司不但拥有经验丰富的技术支持工程师，而且根据长期以来的系统集成工作经验，都建立了系统知识库，其中包括多种技术故障和突发事件的应急策略。当获悉出现突发事件或系统故障时，北京国绩科技有限公司客服中心的技术人员可以立即从知识库中获取相应的应急策略，并综合用户方的具体情况，给出一个最佳的解决方案，然后在第一时间以电话、邮件支持或现场服务的方式帮助用户解决问题，尽最大努力减小技术故障和突发事件对用户日常应用的影响。

根据北京国绩科技有限公司多年的系统集成和售后服务经验，我们总结出大型信息系统中可能出现的几种典型突发事件或技术故障情况，同时针对不同情况提出了相应的预防措施和应急策略。具体内容如下表所示：

紧急情况	预防措施	应急策略
硬件损坏	我们选择的全部都是技术先进成熟、质量稳定可靠、保修和售后服务措施完善且经过大型项目考验的硬件设备，硬件损坏的概率很低。	北京国绩科技有限公司技术人员将为用户提供设备维修服务，同时及时地调拨备品备件进行设备替换，并采取其他有效应急措施。
软件故障	我们提供的全部软件产品均经过严格的测试，在安装时也会安装好相应的补丁程序，很大程度上减少了软件故障发生的可能。	了解问题的详细情况，根据具体问题，提出相应的应急策略，同时北京国绩科技有限公司及时地提供软件补丁或修正方案，在得出相应的解决方法和软件补丁后，及时与用户技术人员一起解决故障问题。
操作失误	我们在技术培训中会把设备、软件的操作作为重点内容讲授给用户的技术人员，减少操作错误的可能，并且强调系统备份的重要性，讲授系统备份的方法；同时，协助用户制订系统	用户技术人员可以独立的或者在北京国绩科技有限公司技术人员的指导下，按照正确的操作步骤，利用事前的系统配置备份完成系统恢复工作。

	运行管理制度及规范，尽量减少误操作的发生。
--	-----------------------

技术故障和突发事件应急策略服务流程图如下：



质量保证期后的技术支持与售后服务

在设备的售后服务期满后，北京国绩科技有限公司将在本系统的生命周期内，一如既往地为用户提供优质的技术支持与售后服务。这些服务主要体现在以下两个方面：

(1) 维护方式：提供与技术服务期中同样的技术支持与售后服务方式，保证及时响应用户提出的技术支持与售后服务需求。

(2) 维护范围：提供与技术服务期内同样的技术支持与售后服务内容，详细说明如下：

- 继续为用户提供免费技术交流、技术支持知识库维护服务；
- 继续以不高于本次投标价格和折扣为用户提供设备、软件与网络功能扩充服务；
- 继续提供备品备件供应，保证备品备件价格不高于本次投标价格；
- 继续提供设备维修服务，维修范围包括全部的产品、模块、部件，仅收取维修成本费用和运输费用；
- 继续提供软件升级服务，仅收取软件升级的成本费用；
- 继续提供技术故障和突发事件应急服务，收取相应的服务费用；
- 继续提供重要事务的特殊技术支持与售后服务，收取相应的服务费用。
- 产品超过了质保期，可以通过购买产品的延期服务将产品的质保期延长，并可以得到相应的服务

技术服务的质量管理

北京国绩科技有限公司通过了 ISO9001 质量管理体系认证，树立了以质量和客户满意为中心的思想，确定了以下质量方针：

以客户为中心，通过持续的过程改进，提供高质量的软件产品与系统集成服务，实现员工、企业、客户和社会的最大价值。

为了实现质量方针，公司制订了长期质量目标：

提高全员质量意识，加强过程质量控制，确保自主产品合格率高于 99%，工程验收合格率 100%，服务响应时间不超过 10 分钟，客户投诉率低于 1%，客户满意度高于 99%，赢得客户的信赖与满意。

在多年的信息系统技术支持与售后服务工作中，北京国绩科技有限公司总结了实际工作的切身体会与正反两方面的经验教训，逐步形成了一套以 ISO9001 质量体系标准为基础的技术支持与售后服务管理流程与规范。

公司通过对《ISO9001 质量管理体系文件》的编写、评审、试运行、修改、再评审、再修改、正式运行、过程持续改进等工作，集思广益、博采众长，形成了独具特色、切实可行的北京国绩科技有限公司 ISO9001 技术支持与售后服务质量管理体系，制订了相应的实施方法和策略，这些方法和策略在实际工作的应用中取得了很好的效果。

根据北京国绩科技有限公司 ISO9001 质量管理体系的要求，技术支持人员在接到任何技术支持与售后服务需求后，要详细记录需求内容，填写《咨询记录》，并为用户提供解答；如果需要进一步处理（如编写相应方案或现场服务等），技术人员需填写《维护与服务任务

书》，详细描述进一步处理的内容和需求。在服务结束后，要填写《维护与服务记录》，详细记录问题的解决办法、处理过程等信息。

附件 5:

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,双方就合同事项保密事宜一致达成如下协议:

- 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(包括并不限于承担赔偿责任等)。
- 9.本协议自双方盖章之日起生效,一式【柒】份,甲方执【肆】份,乙方执【贰】份,海淀区政府采购中心执【壹】份,每份具有同等法律效力。

甲方(盖章):



日期: 2026年 6月 29日

乙方(盖章):



日期: 2026年 4月 29日