

# 北京市公安局平谷分局

## 平谷区智慧网格综合管理设备采购项目商务合同

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: 北京市公安局平谷分局



乙方: 北京时代凌宇科技股份有限公司



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: \_\_\_\_\_

(签字或签章)

日期: 2026年6月12日

日期: 2026年6月12日



甲方：北京市公安局平谷分局

地址：北京市平谷区府前街 21 号

联系人：胡杰

联系方式：010-89972205

乙方：北京时代凌宇科技股份有限公司

地址：北京市朝阳区容创路 17 号楼 701 室

联系人：王邦

联系方式：18363099211

统一社会信用代码：91110105666288389K

开户行：工行北京望京科技园区支行

银行账号：0200296719000176991

## 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，就乙方为甲方提供平谷区智慧网格综合管理设备采购项目事宜，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 移动播放器 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：6786400.00 元，人民币大写：陆佰柒拾捌万陆仟肆佰元整。

### 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：

① 合同签订生效后 15 个工作日内，甲方向乙方支付合同总价的 50% 预付款，即人民币小写：3393200.00 元，人民币大写：叁佰叁拾玖万叁仟贰佰元整。

② 乙方交付货物，甲方验收合格后 15 个工作日内，甲方向乙方支付合同总价 50%，即人民币小写：3393200.00 元，人民币大写：叁佰叁拾玖万叁仟贰佰元整。

(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。

(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比例，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

本合同的合同总价为含税价。

#### 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) 交付时间: 合同签订后 90 个日历日内交货并完成安装调试。
- (3) 运费及保险费用: 运输所发生的所有费用由乙方承担。
- (4) 运输途中货物损毁、灭失的风险: 由乙方承担。
- (5) 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;甲方对货物的规格、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。

#### 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.如甲方需要，乙方应无偿提供拆旧服务。

6.乙方应满足甲方提出的与本合同相关的其他合理化要求。

## 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，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，乙方在接到甲方报修电话或通知后2小时内进行响应，3个日历日内应免费维修或更换有缺陷的货物，如不能及时完成维修或更换的，甲方可以采取必要的补救措施，但风险和费用将由乙方承担。

4.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。

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.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.其它约定条款：经验收合格后，乙方应按照合同总价的3%（人民币小写：203592.00元，大写人民币：贰拾万叁仟伍佰玖拾贰元整），向其开户行申请开立银行保函，并将保函正本作为本项目的履约保函，保函期限与维保期相同。

附件2：售后服务方案。

## 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.本合同一式肆份，甲方贰份，乙方贰份，具同等法律效力。

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	移动播放器	国爱 Q9A	1. 采用强磁高效全频喇叭。 2. 配置大容量、高安全性 A 级电池。 3. 支持 128MB-64GB 的 TF 卡/U 盘。 128MB-64GB 的 TF 卡/U 盘 4. 支持 RM/RMVB/MP4/AV I/3GP/MPG/FLV/MKV/MOV/MPG 等全格式高清视频播放、支持 720P 全码流播放。 5. 支持 JPG/BMP/GIF/PNG 等图片格式浏览。 6. 支持 FM 全频段收音。	台	2915	344	1002760

			<p>7. 支持 TXT/JAR 电子书阅读。</p> <p>8. 支持数字点歌。</p> <p>9. 显示屏：14.1 寸，高清屏 1280*800。</p> <p>10. 输出功率：输出功率：20W。</p> <p>11. 电压、3.7V 容量，容量：18650 mAh 可更换电池。</p> <p>12. 喇叭参数：3 寸 3R/5W 外磁。</p> <p>13. 充电时间：覆盖 6-8 小时。</p> <p>14. 配备电源/电量：DC5V/2A。</p>				
2	智能视音频记录仪	亮见 DSJ-SLJ LAA1	<p>1.尺寸：显示屏：2.0 英寸显示屏，尺寸：85.7 mm×61.4 mm×32.5 mm，外表面主体颜色为黑色。</p> <p>2.跌落高度：符合 GB/T 4208-2017 外壳防护等级的要求：水泥地跌</p>	台	2915	916	2670140

			<p>落高度 2000mm，6 个面各 2 次，共 12 次，试验后功能应正常。</p> <p>3.视场角：120°</p> <p>4.定位功能：具有定位功能，可通过平台或软件查看记录仪的轨迹位置。</p> <p>5.电池工作时间：电池容量不小于 3050mAh，连续摄录不小于 9.5 个小时，充电时间 4h。</p> <p>预览模式：开机自动进入取景预览模式，此模式下按相应按键可自动记录音视频信息、音频信息、拍照，按下停止键停止记录并保存内容。</p> <p>音频、视音频同步记录：</p> <p>(1) 回放时，数字音频相对于视</p>			
--	--	--	--	--	--	--

			<p>频图像存在明显的滞后或超前，人物说话的口型和声音基本一致，信号失步时间 1s；</p> <p>(2) 音频信息在回放时应清晰流畅，没有明显的停顿或含混。</p> <p>8.浏览、检索和回放：具有以时间等方式浏览和回放本机存储的视音频、音频、照片等信息的功能。</p> <p>9.字符叠加：能在录制的视频和所拍照片中自动叠加信息，信息包括：产品序号、时间等。</p> <p>10.操作提示及状态指示：</p> <p>(1) 具有声音、振动方式操作提示功能，包括开、关机提示、摄录</p>				
--	--	--	---	--	--	--	--

			<p>启动、停止提示及录音启动、停止提示；</p> <p>(2) 能显示电池电量、充电状态、系统时间和存储余量等信息；开机、录音、摄录状态应有明显的光指示，开机状态指示为绿色、录音状态指示为黄色、摄录状态指示为红色。</p> <p>11.异常报警：</p> <p>(1) 具有电池欠压、存储溢出报警功能；</p> <p>(2) 电池欠压报警后电池剩余容量应能保证记录仪正常摄录不少于5分钟，不超过30分钟。</p> <p>12.数据完整性：</p> <p>(1) 对存储的数据加以保护，存储的数据不会被本机或未经授权</p>			
--	--	--	--	--	--	--

			<p>的设备删除和覆盖；</p> <p>(2) 编码视频流应有防篡改、防非法复制等认证措施，以保证原始数据的完整性；</p> <p>(3) 记录仪在出现异常问题时应能重启，重启后已保存的数据不会丢失和损坏。</p> <p>13. 日志记录：记录仪应能自动对设备的运行状态、开、关机时间、摄录起始时间、录音起始时间和照相时间等操作进行日志记录，日志记录应准确，日志的读取和清除可通过授权设备操作完成。</p> <p>14. 色彩还原：在正常照度情况下，不低于 800lx</p>				
--	--	--	--	--	--	--	--

			<p>条件下，记录仪显示及回放画面的颜色不会与被拍摄物颜色有明显的偏色现象。</p> <p>15.充电功能：具有两种以上充电装置对电池充电，能通过数据采集设备、随机配备的充电设备。</p> <p>16.重点文件标记：能通过一键操作的方式对重点文件进行标记，方式为原文件名中包含“IMP”，标记文件能在管理平台中检索，并可与其他文件进行区分。</p> <p>17.一键切换：在摄录时按下录音键保存当前录像文件后开始录音，在录音时按下摄录键保存当</p>				
--	--	--	---	--	--	--	--

			<p>前录音文件后开始摄录。</p> <p>8.亮度、对比度：</p> <p>(1) 全场白测试信号时的最大亮度为 860cd/m<sup>2</sup>；</p> <p>(2) 全场白和全场黑测试信号亮度值的比为 8700:1。</p> <p>19.失真：</p> <p>1920×1080 分辨率下，失真 6.4%；</p> <p>1280×720 分辨率下，失真 6.9%；</p> <p>640×480 分辨率下，失真 6.4%。</p> <p>20.视频性能：</p> <p>(1) 1920×1080、1280×720、640×480；</p> <p>(2) 视频帧率均为 30 帧/s；</p> <p>(3) 视频分辨力：1920×1080：1000 线、1280×720：700 线、640×480：500 线。</p>				
--	--	--	--	--	--	--	--

			<p>21.存储格式：照片、音频、视音频采用便于传输、压缩、编译、转换的格式。视音频文件易于压缩转换为流媒体文件。照片 JPG 格式，视频格式 AVI。</p> <p>22.最大记录间隔：采用自动分段记录方式记录时，相邻两段间最大记录间隔时间 0.05s。</p> <p>23.按键响应时间：</p> <p>（1）摄录、录音、拍照、暂停、播放功能按键响应时间 1s；</p> <p>（2）数据查找、检索操作按键响应时间 2s。</p> <p>24.开、关机防误操作：具有独立的开、关机键。关机键应具有防</p>			
--	--	--	---	--	--	--

			<p>误操作功能。</p> <p>25.开机时间：按下开机键到进入取景预览模式所用时间为 3s。</p> <p>26.计时误差：时间与标准时的计时误差 2s / 天。</p> <p>27.泄漏电流：具有充电器接口的执法记录仪泄漏电流为 5mA。</p> <p>28.防过热试验：非金属外壳的设备，其机壳经火焰燃烧 5 次，每次 5s，没有烧着起火。</p> <p>29.外接移动电源：可配接外接移动电源扩大电池容量，外接移动电源具备充电功能。</p> <p>30.语音播报：具有可开启、关闭语音播报功能，开启语音播报后按下录像键时播</p>			
--	--	--	--	--	--	--

			<p>报语音提示。</p> <p>31.安全模式：记录仪可通过菜单开启安全模式，开启后，开机需要密码。</p> <p>32.防误操作：记录仪在摄录和录音过程中可通过指定按键锁定，解锁后可恢复正常按键操作。</p> <p>33.运动侦测：记录仪在本机侦测区域有移动物体时或在突发进行剧烈运动（例如追击）时可自动进行录像并保存。</p> <p>34.车载模式：设备支持车载模式，菜单内可设置开启或关闭。</p> <p>35.视频回放：视频回放时，具有2X、4X、8X倍速快进、快退、暂停等回放模</p>				
--	--	--	---	--	--	--	--

			<p>式。</p> <p>36.连拍功能：具备 5,10 和按住拍照键不停连拍松开拍照键停止拍照连拍功能，连拍速度 10 张/秒。</p> <p>37.补光功能：具有白光补光灯，补光灯以常亮方式进行补光，实现夜间照明和夜间彩色视频录像和拍照功能。</p> <p>38.红蓝爆闪：具有红蓝爆闪警示灯可以示警。</p> <p>39.红外功能：具有夜视功能。</p> <p>40.存储容量：配置 32G 内存卡，可扩展至 128G。</p>				
3	采集工作站	亮见 ZCS-SL JL8	<p>1.外观/结构：便携式结构设计，</p> <p>1.2 冷轧板，钣金工艺，防静电喷涂。</p> <p>2.尺寸： 400mm*350mm*</p>	台	325	9580	3113500

			<p>350mm。</p> <p>3.显示屏：7寸液晶屏。</p> <p>4.触摸屏：7寸，电容多点触摸。</p> <p>5.分辨率：1024*600。</p> <p>6.亮度：250cd/m<sup>2</sup>。</p> <p>7.采集接口数量：8台记录仪同时采集。</p> <p>8.接口规格：高强度可伸缩弹簧线，支持 mini、TP/c，micro</p> <p>9.接口电压/电流：单路充电电流 1.5A，满载电流 1.0A，电压 5V。</p> <p>11.处理器：2.41GHz，双核心，双线程处理器。</p> <p>12.内存条：DDR3，4G。</p> <p>13.系统盘：SSD，60G。</p>				
--	--	--	---	--	--	--	--

			<p>存储盘：4T，支持扩容。</p> <p>15.硬盘位：2 盘位，可同时容纳 2 个硬盘，最大支持 32T。</p> <p>电源电压：DC12V12.5A。</p> <p>18.喇叭：8Ω5W。</p> <p>19.数据自动采集：含系统软件，记录仪接入后数据自动采集。按照人员编号，设备编号，采集日期分类存储，归属到正确的人员下。可同时容纳 8 台记录仪同时采集。</p> <p>20.信息和状态显示：当记录仪插入连接成功时系统界面自动该记录仪的用户编号，设备编号，用户名称，用户部门，同时显示该记录仪的数据</p>			
--	--	--	--	--	--	--

			<p>采集进度，电量，数据总大小。系统可显示该采集站设备的存储总容量，时间，网络状态，模式等。</p> <p>21.系统日志：根据使用实际情况，系统自动生成相关使用记录供日后追溯。</p> <p>22.数据自动删除覆盖：管理员根据需要可设置数据存储周期，存储周期到了系统自动删除/覆盖超周期数据，以标注的重要文件不会删除/覆盖。</p> <p>23.记录仪内存清空：记录仪数据上传完成后系统对记录仪的内存进行清空，以便后续继续存储数据。</p> <p>24.断电续传：当记录仪的数据在</p>			
--	--	--	--	--	--	--

			<p>采集过程中突然中断后继续采集，系统会自动将同一视频自动完整化，从而实现完整性和唯一性。</p> <p>25.自动充电：记录仪在数据的采集过程中会对记录仪进行充电，记录仪系统会自动检测其电量显示其电量。</p> <p>26.硬盘切换管理：当前硬盘出现存储满之后系统会自动切换至下一个硬盘，实现存储自动扩容。</p> <p>27.记录仪兼容性：支持所有符合标准的品牌、型号的记录仪设备。</p> <p>28.自动校时：当记录仪进行数据采集和充电时系</p>			
--	--	--	---	--	--	--

			<p>统会自动对记录仪进行校时，实现记录仪时间的准确性。</p> <p>29.高速数据上传：当多台记录仪同时进行数据采集，采集速率10M/S。</p> <p>30.优先上传：当出现特殊情况可选择单台记录仪进行优先采集，单路的采集速率可达到15M/S，实现快速上传。</p> <p>31.数据检索：用户可根据自己相关账号进行视频，音频，照片，日志等查看、标注，下载，删除等。</p> <p>32.语音播报：当记录仪数据开始和完成以及系统进行相应操作会语音进行相关播报。</p>			
--	--	--	---	--	--	--

			<p>33.物理位置对应：系统采集窗口可和采集工作站的物理位置实现一一对应，以便更好识别对应的记录仪。</p> <p>34.文件标注：用户根据上传的文件可进行普通级别设定等。</p> <p>35.自动告警：当存储硬盘溢满时，系统会自动报警；当采集站出现网络连接失败或异常系统会自动报警。</p> <p>36.记录仪关联注册：系统可选记录仪为手动注册和自动注册模式，同时核查是否已关联注册，未关联注册需管理员授权关联注册，自动模式：当记录仪接入时如为关联注册系</p>				
--	--	--	---	--	--	--	--

			统会自动分配并 关联注册。				
总价：人民币大写： <u>陆佰柒拾捌万陆仟肆佰元整</u> 人民币小写： <u>6786400</u> 元							

## 附件 2:

# 售后服务方案

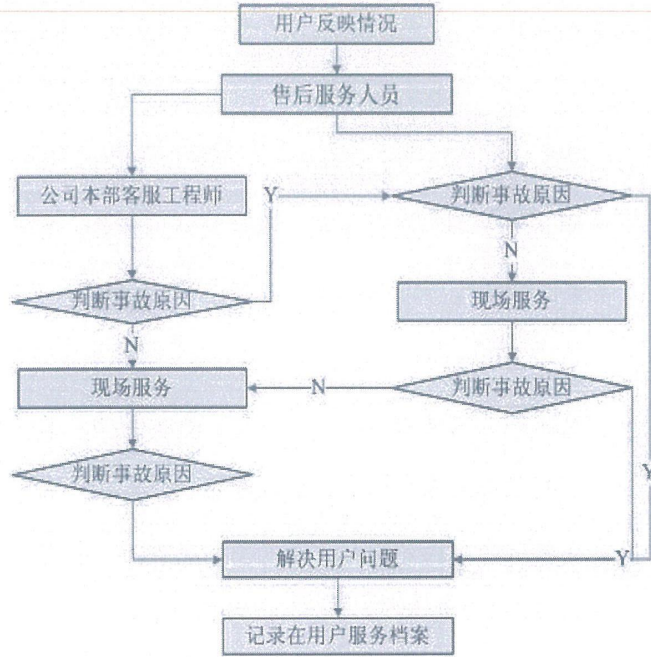
## 一、售后服务目标及原则

售后服务的目标是保障系统始终在良好的状态下运行,尽量及时发现和消除故障隐患,在系统发生问题时,能以最快的速度得到修复,让用户满意。在合同规定的保修期内负责对本项目的所有系统及相关系统使用人员提供技术支持,对系统出现的技术缺陷予以修改。

售后技术支持和运维服务工作将遵守以下原则:

- 1) 按照招标书的要求为本系统的运行提供及时、高效、全方位的技术支持与服务;
- 2) 以热情、诚挚的态度,优质、过硬的技术服务于用户;
- 3) 不但要理解用户提出的要求,还要力求预知用户潜在的要求;不仅要为用户提供一流的产品,而且还要提供一流的服务;
- 4) 以先进的管理提高服务的效率;以出色的服务态度建立良好的服务界面;以科学的方法为用户提供满意的服务;
- 5) 通过对受理的服务请求进行归档整理,针对系统形成常见问题解决手册,为系统的正常运行提供经验支持;
- 6) 充分保护项目单位的投资和效益,充分满足项目单位的需要,充分减轻项目单位的负担;
- 7) 在对用户的服务过程中,重视用户对服务质量的满意度。
- 8) 严格执行合同规定,对设备及系统的维修在时间上、质量上得到及时保障,不拖拉和推卸责任。
- 9) 项目售后服务人员定期进行回访,并派人员对设备及系统进行保养和维

护，建立用户联系卡和维修保养资料卡，并经常和招标方保持联系，及时处理各种维修事项。开通 24 小时售后电话，服务流程如下：



## 二、售后服务机构及任务

### (一) 售后服务机构

专门组建针对本工程的专项工程服务中心。服务中心实行 24 小时技术专家值班，提供技术咨询。一旦设备出现故障，服务中心得到通知后，工程师将根据故障类型和级别进行电话指导、远程维护或到达现场，迅速排除设备故障。我方接到甲方维修通知后，经电话沟通无法排除故障的，2 小时内到现场，4 小时内排除故障。4 小时内无法排除故障的，我方将免费提供同等型号的备用货物进行替换，保障甲方的正常业务需求。

配备专业售后服务团队，设有 1 名项目副经理、2 名技术工程师，负责处理客户咨询、故障申报、技术支持请求等，确保服务高效落地。这些工程师均接受过设备厂家的正规技术培训，获得了厂商的认可，并且具有丰富的工程经验。工

工程师将定期访问用户，了解用户设备的使用情况，及时听取用户对产品及系统工作状况的意向，帮助用户合理地使用设备。工程师还将不定期走访贵方，积极听取用户的意见和建议，查找设备使用环境中不良因素，及时更正不妥的使用方法，通过正常维护方法，作到防患于未然，以避免不必要的故障发生，确保设备长期稳定运行。

服务中心将建立工程质量档案，包括设计、安装、调试、验收情况及开通运行情况。对设备的运行、故障及维修情况进行跟踪记录，记录内容并存入用户档案。

对我方提供的货物实行“三包”的说明：保证货物是全新的、未使用过的，并完全符合合同规定的质量、规格和性能的要求。保证所提供的货物经正确安装和维护，使其在使用寿命期内满足正常使用。在货物质量保证期之内，我方对由于设计、工艺或材料的缺陷而发生的任何不足或故障负责。

#### (二) 售后服务机构任务

一线支持团队（现场常驻/快速响应层）：以本项目运维培训服务组及项目副经理为核心，依托项目原团队，提供本地化即时服务。

二线支持团队（公司区域技术支持中心）：位于本地的分公司或办事处，提供备件库、资深工程师二级支持。

三线支持团队（公司总部专家与资源中心）：总部技术专家团队、厂商原厂技术支持通道，解决重大、疑难问题。

具体职责如下表：

序号	级别	名称	职责	组成人员
1			一线支持	

1.1	一线热线	作为唯一入口，支持客户	热线支持人员
1.2	一线现场	完成用户现场支持和日常的巡检工作	项目经理、项目副经理、技术工程师
2	二线支持		
2.1	系统管理	通过系统平台管理软件管理系统，管理配置，远程发现和解决问题	硬件工程师、软件工程师、网络工程师
2.2	技术支持	处理一线不能解决的技术问题	集成工程师
3	三线厂商支持		
3.1	厂商	更换备件，维护系统运行	厂商维护体系
4	三线管理支持		
4.1	项目管理	管理服务体系运作，包括服务质量和人员调配，定期向招标方项目管理汇报	项目经理、项目副经理
4.2	技术管理	处理服务增强或疑难问题，组织培训	技术负责人
5	业务管理		
5.1	招标方业务管理	管理所有的业务接口，和投标方的项目经理对应，解决招标方必要的内部协调问题	招标方项目经理和业务规则管理员

### 三、售后服务体系

由于本次项目具有的专业性、特殊性和复杂性等特点，我们十分注重对系统的运行维护以及技术支持和服务。这些支持和服务同样是整个项目建设的一个重

要环节，是确保其安全、可靠、稳定运行的重要手段。

我公司是一家通过了有关软件开发业务 ISO9001 质量认证的企业。在公司的 ISO9001 程序文件中，对于工作人员在工作中的每一个方面都有着严格的规定。ISO9001 程序文件规定了售后服务（发货、安装、调试、培训、维护、维修）的质量控制方法和要求。

在产品交付或项目实施过程中，我公司将按照公司的技术支持和服务体系流程为用户提供及时、周到、全面的规范化服务，为系统或产品的可靠、安全、高效的运行提供保障。

### **（一）服务原则**

**用户第一原则：**我公司的技术支持与服务原则就是“用户第一”。我公司在大力发展开拓市场的同时，始终恪守“用户第一”的原则，一贯奉行“实事求是、热心服务”的宗旨，以全力满足用户的一切需要为己任，不仅要为用户提供一流的产品，而且还要提供一流的服务。在第一时间，对用户的服务要求做出响应。

**保密性原则：**对本项目服务的内容绝对保密，不透露给任何第三方。

**前瞻性原则：**对问题做出预见性分析，并为用户系统将来的发展和扩充提供建议。

**实效性原则：**即快速反应。我们会根据系统的硬件配置、应用需求、地理环境等因素，采取电话、远程诊断和现场服务的方式及时解决各种突发的技术问题。

**顾问性原则：**提供用户咨询服务；对用户在使用系统中遇到的问题，提供改进的原则和手段。

**完整性原则：**对所提供的所有设备进行服务支持，并对用户与系统相关的其它设备提供必要的服务。

**规范性原则：**服务过程可监督、可管理、可追溯，从而保证服务的质量。

## **(二) 服务策略**

**日常维护策略:**建立定期巡检制度,每周两次到现场对所有设备、系统进行巡检,包括硬件设备检查、软件系统检测、网络性能测试、保密安全检查等,及时发现并消除潜在风险。

**快速响应策略:**针对不同级别的故障,制定分级响应策略,明确响应时间、处理流程和责任人员,确保紧急故障得到快速处理。

**持续优化策略:**每季度对系统运行数据进行分析,评估系统性能和安全状况,根据分析结果和客户需求,提出系统优化建议并组织实施。

**涉密防护策略:**售后服务全流程执行涉密管理要求,服务人员签署保密承诺,涉密设备维修、更换全程可控。

## **(三) 服务理念**

售后服务管理,规范程序、协调协作、严格管理。

售后服务执行,本地服务、严格程序、快速响应。

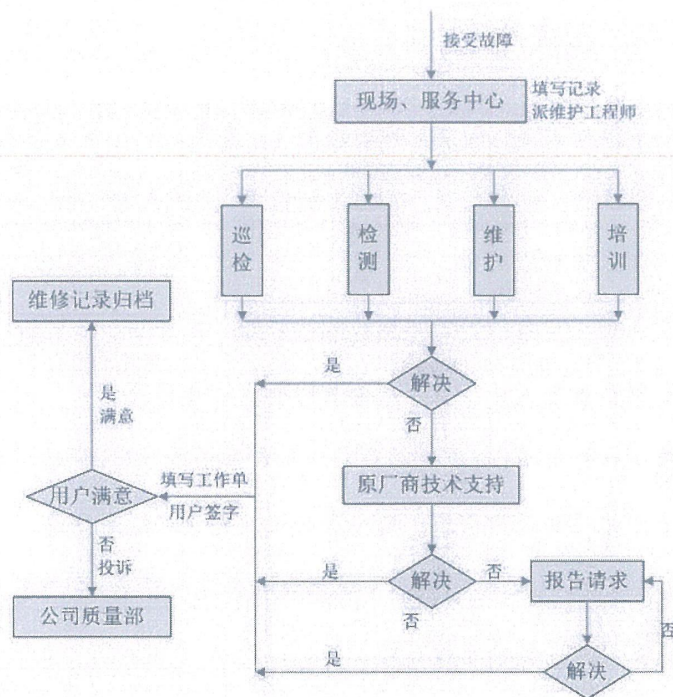
售后服务监督,详细记录、过程控制、客户回访。

售后服务检查,质量程序、质量监察、质量控制。

售后备件台帐,严格管理、详细记录、严格控制。

## **(四) 服务流程**

我公司经过长期的摸索实践,总结出适用于大型系统工程项目服务的流程。该流程不仅体现了服务的规范性,同时保证了服务的质量,并为本系统建立了一套历史的维护记录。我方接到用户请求后,即时将请求登记,即时响应。我公司将定期向用户征求意见,征询用户对我公司售后服务的建议,对我公司工程师的“服务态度、业务水平、技术水平”等进行评价。若对服务不满意,可向我公司进行投诉,不断提供我公司的服务质量。详细的服务流程如下:



流程目的：规范公司问题处理操作流程，保证设备事故相关信息得到及时传递，使问题得到快速处理，强化对事故原因的分析，不断减少人为事故的次数，提高客户满意度。

业务流程描述：

### 1、故障受理

故障受理人接到客户故障申报或投诉后，将问题立即通知技术支援主管。

### 2、远程处理

指定处理问题的工程师查询客户文档并与用户现场维护人员联系，根据掌握的故障现象，向用户维护人员提出问题处理指导或远程故障诊断。

A、电话指导：判断故障由外部原因造成或者故障板件、软件设置等引起，则问题处理人可以电话指导用户做相应的处理措施。（注意让用户先做必要的备份、防范措施，例如先将配置信息备份等）

B、远程故障判断和处理：在掌握故障信息不足以对故障做定位，或者需要

远程登陆设备后才能实施解决措施,同用户进行沟通了解必要信息后在进行相关的作业。

C、现场技术支持准备:在对用户进行电话指导或实施远程登录手段的同时,要依据故障的性质作好必要的现场技术支持的准备工作。

1、准备备品备件、维修或升级软硬件和相关设备。相关备品备件直接向公司备件中心申请。

2、查阅用户档案,了解设备组网、版本情况,注意关注其特殊设置或遗留问题等。

3、人员联系信息的汇集:包括用户维护人员联系电话、公司相关技术支持工程师的联系电话(方便故障处理过程中的联系)。

如果远程处理解决了问题,则填写《设备维修报告》,记录详细的故障信息及处理过程,有无遗留问题等,抄送问题的报告人。否则落实工程师到现场处理问题。

### 3、现场处理工程师

到达故障现场后,首先根据相关设备的问题处理指导书进行处理。应遵循快速恢复的原则,并及时将处理情况通报给技术支援主管。

应注意:

A. 要大致了解设备现场情况,核实故障情况和现象(注意要求用户维护责任人或问题反馈人在场配合)。

B. 处理问题之前必须对重要数据进行备份(例如配置信息等),检查问题时一定要胆大心细,切忌手忙脚乱,盲目操作,避免事故恶化。

C. 工程师要注意对故障信息必要的搜集、对设备的测试和诊断并认真做好记录,必要时做好相应的抓包工作,以方便对故障的原因分析。

D. 进行问题处理,问题解决完之后,填写《问题处理报告》,由用户代表

签字，回公司提交技术支持中心和质量部。

E. 如需请设备厂商支持，及时与设备厂商联系，与设备厂商一起解决问题。

#### 4、回访

问题解决后，三天内要对系统运行情况做进一步的跟踪了解，确保系统能正常运行。

### (五) 服务质量保证

在长期实施大型工程的过程中，我们建立了一套完整的服务质量保证体系：

1、为了保证服务的质量，我们建立了服务用户的一系列服务规范，对每一个员工定期进行规范教育，定期对员工进行技术培训，以便它们能有效的为用户服务。

2、我们为用户建立详尽的分级客户档案，做到每一个步骤和出现的每一个问题都有记录。

3、为每次服务建立详细的服务记录。

4、建立了客户投诉机制，客户对服务不满意可以投诉，我们对每一个投诉都将给客户一个回应。

5、与设备原厂家保持技术合作，以提供最优的服务和最先进的技术支持。

6、具有完善的故障通报机制。

## 四、售后服务方式

我方将提供现场值守服务、电话技术支持服务、电子邮件技术服务、远程管理服务、紧急故障响应服务、技术培训服务等多种服务方式，以满足用户多样化的需求，提供优质的服务。

应用软 件支持	热线	供应商要能够能提供技术支持服务的接口和平台，负责受理和跟踪服务请求，包括问题单的创
------------	----	---

服务		建、分发、跟踪查询、关闭以及问题处理满意度回访。
	技术支持信息共享	供应商要能够及时向招标方共享最新产品信息、维护经验和技能；
	远程问题处理	<p>供应商提供的服务要包括技术咨询和故障问题处理。</p> <p>技术咨询是指提供关于非故障问题的设备技术咨询服 务，如招标方对日常运维过程中有关设备功能、规格、操作、配置等问题进行解答；故障问题处理是指向招标方提供问题解决方案。</p>
	远程紧急恢复	在紧急情况下，供应商要能够提供 7×24 的紧急恢复服务，协助招标方尽快将业务恢复到故障前的状态或可接受的状态
	现场技术支持	如果遇到通过远程技术支持不能有效解决的设备问题，供应商须安排经验丰富的技术支持工程师在服务协议规定时间内赴招标方现场，协助招标方进行现场故障诊断、制定故障恢复方案并现场排除故障
	软件更新	供应商须提供解决软件版本的 BUG、功能改进或增强提供的软件补丁（包括缺陷补丁以及基本性能增强补丁）
硬件支持服务	在线客服	7×24：周一至周日， 00:00~24:00
	远程问题处理	7×24：周一至周日， 00:00~24:00
	在线技术支持	7×24：周一至周日， 00:00~24:00，技术信息共

	享和补丁下载
软件更新授权	7×24: 周一至周日, 00:00~24:00, 提供主机版本软件的维护版本

## (一) 现场支持服务

现场支持服务是为客户提供的关键服务,是运行维护工作的重点工作之一,做好日常现场支持服务工作将为整个运维工作奠定良好的基础。因此,我方在质保期内将每周2次派技术工程师到现场,对所有设备、系统进行全面巡检(含硬件状态、软件运行、涉密配置、安全防护等),记录巡检数据,形成《巡检报告》;针对复杂故障、设备更换、系统升级等需求,提供现场技术支持,确保服务落地,对于不能通过电话解决的紧急问题,公司将在接到客户电话后做出快速响应。

1. 作为现场工作人员负责接受用户报告的故障事件、咨询请求或者服务请求,产生维护工单并做出处理,电话解决、派一线现场支持人员到客户现场或者转二线支持解决;为客户提供的,可以与之快捷方便联系的接入点,客户可以获得及时有效的故障处理、服务请求、投诉等服务;

2. 如果一线支持工程师无法帮助用户直接解决问题,就必须根据服务协议所规定的时效要求由二线工程师提供现场技术支持,并且在服务完成之前持续的跟踪。如果服务进程出现任何异常,必须立即向客户进行反馈,并启动升级机制;

1) 负责按照预定的设备巡检服务计划和巡检服务流程完成运维范围内的设备巡检工作;

2) 定期与用户沟通,确保及时用户响应业务需求,全方面负责系统需求或故障定位,根据业务变更需求进行系统功能初步开发和调整;

3) 负责按照预定的备份计划和备份流程完成相应系统、数据库和操作系统等的备份服务;

4) 负责协助甲方协调、管理硬件设备运维单位，对在保故障设备进行初步诊断、确认故障后负责联系设备供应商维修或者更换，并填写《设备更换维修报告单》；

5) 指导用户正确使用相关应用系统，解答用户在系统使用方面的疑问；

6) 重大事件的应急处理和及时汇报，并建立突发事件处理预案，责任到人；

7) 协助用户处理业务问题、数据统计等工作；完成招标方安排的其它相关工作；

8) 根据业务发展变化，提出合理化改进建议及具体方案；

9) 每月向甲方提供运维工作技术报告，按期向甲方提供阶段性运维工作报告；

10) 定期组织项目工作会议，及时处理运维工作中出现的一些非技术问题。

## **(二) 电话技术支持服务**

客户可以通过我公司公开的本地报障固定号码寻求技术支持，我方接受系统各级使用人员提出的系统技术咨询和相关事宜咨询，记录咨询时间、内容及结果，并定期上报。

为确保服务请求得到快速的技术响应，特别设立 24 小时热线电话服务。一方面，可以直接解答用户在系统使用中遇到的问题，及时提出解决问题的建议和操作方法；另一方面，也可以将系统疑难问题提交技术支持服务小组进行处理，提供更加完整的服务。

随时解答各种问题，以服务热线形式提供服务。

提供系统性能调试方面的建议和支持。

提供系统维护及安全性能设置方面的建议和支持。

将系统中出现的疑难问题提交专职人员进行处理。

同时，将于客户协商，设立两部专用移动电话号码提供专门的 24 小时技术

支持服务。

### **(三) 电子邮件技术服务**

客户可以通过我公司公开的专用邮箱获取服务。我们将为本项目特别设置专门的售后服务和技术支持电子邮件信箱，同时公布所有相关技术人员的个人邮箱。客户单位人员可以通过电子邮件将技术支持请求发送到邮箱，我方技术服务人员在接到报告之后，会立即与客户单位取得联系，为其提供相应的技术支持服务。我们也将通过电子邮件为客户单位提供解决方案，或者根据需要发送相关的技术资料。

### **(四) 远程协助服务**

我方在接收到用户的服务请求时，支持以远程管理的模式进行服务。对于软件配置调整、系统参数设置、简单故障排查等问题，在获得客户书面审批并采取严格保密措施（如加密通道、屏幕录制、操作日志记录）的前提下，我方技术人员通过远程协助工具为客户提供技术支持服务。远程协助服务结束后，向客户提交远程服务报告，并销毁相关操作记录。

### **(五) 紧急故障响应服务**

我方坚持“积极防御、预防为主、加强预警、快速反应、跟踪分析、果断决策、迅速恢复”的原则，充分发挥我公司综合技术优势，防范并快速有效处置系统突发事件，积极做好常态和非常态下系统安全运行的各项工作，以保障用户业务系统安全、稳定运行。

### **(六) 重要时期保障**

重大节日（春节、国庆节等）、消防救援专项活动期间，根据甲方需求，由项目副经理或其指派专职技术工程师驻场保障，实时监控系统运行状态，快速处

置突发问题，确保系统稳定运行。

## 五、售后服务内容

为全面响应招标文件对售后服务的明确要求，切实保障平谷区智慧网格综合管理设备采购项目在交付后长期、安全、高效运行，我方提供覆盖全生命周期、贯穿日常与应急场景的系统化售后服务内容，全面履行招标文件要求，确保本项目所建系统在三年质保期内及后续的稳定、高效、安全运行。

### （一）咨询服务

提供 7×24 小时不间断的技术与业务咨询服务。用户可通过服务热线、专用邮箱或现场服务接口，就系统使用、功能操作、配置管理、故障现象描述、最佳实践等任何问题获得即时解答。

### （二）设备日常维护

日常运维期间，定期对 2915 台移动播放器、智能视音频记录仪开展外观除尘清洁、外观破损排查、接口线路检查、供电状态巡查、电池性能检测与充放电养护，常态化测试音视频采集、播放、录音、联网传输等核心功能，及时清理设备冗余缓存，统一校准运行参数，按需完成稳定固件升级；同步做好 325 台采集工作站整机除尘散热、机柜线路梳理紧固、电源与网络链路巡检，实时监测设备运行负载、硬盘存储空间、数据存储上传及导出功能，做好系统后台日常巡检与权限维护。同时定期组织全覆盖通电试运行，全面排查设备潜在运行隐患，及时处理卡顿、断连、功能异常等问题，规范填写运维巡检台账，落实设备使用状态登记，依托驻场人员快速响应处置各类故障问题，全方位保障大批量设备稳定可靠运行，充分满足日常业务常态化使用需求。

### **(三) 现场抢修服务**

质保期内对于不能通过电话解决的各种技术问题,必须由我公司人员处理时,我公司将负责现场免费修复或更换故障设备,保证系统的正常运行。设备若需修理或更换,我公司可提供替代设备,保障系统及设备正常运行,我公司将及时安排修理或更换,其器材和往返运输等费用由我公司承担。当系统发生故障,经远程支持无法解决时,立即启动现场抢修服务。我方严格履行以下承诺:

**快速到场:**在接到甲方正式通知后,保证2小时内派遣具备资质的工程师抵达故障现场。

**高效修复:**工程师抵达后,立即进行诊断,并在4小时内排除故障,恢复系统正常运行。

**备件保障:**若故障设备在4小时内无法修复,我方将立即从本地备件库或协调厂商,免费提供同等型号或性能不低于原设备的备用机进行替换,确保业务连续性。损坏的涉密存储介质按保密规定处理。

### **(四) 技术保障服务**

根据用户的要求,我公司可为用户提供人员、设备等资源对系统进行技术保障。在系统扩容、配置调整、策略优化、与其他系统对接等非故障类技术活动中,提供现场或远程技术支持。协助甲方进行技术方案评审、操作实施及测试验证,确保任何变更安全、平滑、可控。

### **(五) 故障排除服务**

本公司保证在用户向客户服务中心和售后服务机构人员申告设备或系统故障之后,按照故障解决方案立即做出响应。

**远程故障排除:**对于软件配置错误、系统参数异常等非硬件故障,在甲方书面审批后,通过加密远程协助工具进行故障排查,操作过程全程记录并留存审计

日志，故障解决后立即断开远程连接并销毁临时操作权限。

现场故障排除：针对硬件故障、复杂软件问题、现场环境依赖型故障，技术人员抵达现场后，遵循“先备份、后排查、再修复”的原则，优先保障涉密数据安全，故障排除后进行系统全面测试，确保无遗留问题。

## （六）预防性维护和客户随访

本着防患于未然的原则，本公司将定期主动回访用户，回访的方式为走访客户、邀请座谈、信访或电访等，听取用户的反馈，了解合同设备运行情况，对系统进行检查、诊断、维护。对所有用户的要求和记录进行整理，评估系统的运行状况，及时发现问题隐患。预防性维护保养建立在计划和时间表的基础上，在设备使用期内进行定期保养和检测，防止设备和系统器材可能发生的故障和损坏，同时定期预防性维护保养也要和日常维护保养相结合，一旦发生潜在的故障前兆就应该及时进行保养，对于一些小故障也不能轻视。

预防性维护保养也包括改良性维护，改良性维护是指对设备和系统的更新和改造提升，从而保证设备和系统能够不断的满足弱电系统功能的需要。通过预防性维护保养保证项目系统高效、稳定地运行。

## （七）重大活动的保驾措施

在各类重大活动开展期间，我方第一时间启动专项应急保驾保障机制，提前统筹部署各项保障工作。提前组织人员对全部 2915 台移动播放器、2915 台智能视音频记录仪及 325 台采集工作站开展全覆盖深度巡检排查，全面完成设备除尘养护、线路紧固检修、供电安全核查、电池性能检测、系统参数统一校准，提前清理设备冗余数据、优化运行程序，完成全流程功能联调测试，彻底排查各类潜在故障与运行隐患。

活动期间增派运维力量，联合驻场专职人员实行现场专人定点值守、分区分

片包干看护制度，做到设备点位责任到人，实时紧盯设备运行状态、网络传输链路、数据存储流转及音视频采集播放效果，全程实时监测整机运行工况。提前配齐充足备用整机、配套配件与应急维修物资，建立快速故障处置通道，一旦出现设备卡顿、断联、功能异常、信号不稳等突发问题，做到第一时间到场排查、快速维修更换，确保故障即刻清零不影响活动开展。

同时严格落实全天候应急响应机制，保持通讯 24 小时畅通，实时对接现场使用需求，根据活动流程提前做好设备调试、功能预设与运行保障预案，严控各类运行风险，全力保障所有音视频设备运行平稳、信号稳定、功能完好、传输顺畅，圆满完成重大活动期间全程技术保驾任务，保障活动顺利有序开展。

#### **（八）用户使用意见调研**

售后技术支持人员及时对用户的使用意见进行充分的调研，针对用户的使用建议尽快给出解决建议或初步解决建议。具体方式包括：

技术支持人员定期对用户使用意见进行调研，采用电话或者现场的方式，并整理记录在册。

技术支持人员每星期对本周的用户反馈意见及问题记录进行整理反馈；

每位技术支持人员每周需要进行支持总结，总结本周以来的收获及体会，放入公司相关目录下归档；

技术支持人员归档每月受理的重大请求及其审批意见和处理结果，统计每月重大请求涉及的技术问题、业务问题和问题原因；

所有相关归档文件由专人保管，存放在指定位置，统一管理。