

应急指挥中心信息化技术保障项目合同

签约日期：

签约地点：北京

本合同由下述双方签订：

甲方：北京市应急指挥保障中心

地址：北京市通州区运河东大街 57 号 4 号楼

法定代表人：张鹏

联系电话：55573808

邮编：101101

乙方：北京汉唐自远技术股份有限公司

地址：北京市海淀区北清路 81 号院四区 1 号楼 8 层 101

法定代表人：曾向群

联系电话：010-62791227

邮编：100095

甲乙双方依据《中华人民共和国民法典》和相关的法律法规，按照平等互利的原则，经过友好协商，就甲方委托乙方提供应急指挥中心信息化技术保障项目技术保障服务事宜达成如下协议：

1. 合同说明条款

1.1 甲、乙双方之间任何与本合同有关的信函、电子邮件、电话，均使用并且只能使用下列双方确定的地址、传真号码、电话号码、电子邮件地址名。

单位名称	电话	传真	邮件	地址
北京市应急指挥保障中心	55573808			北京市通州区运河东大街 57 号院 4 号楼

北京汉唐自远 技术股份有限 公司	62791227		liujj@hantangz y.com	北京市海淀区北清 路81号院四区1号楼 8层101
------------------------	----------	--	-------------------------	---------------------------------

1.2甲方账户开户行：中国工商银行股份有限公司北京运河东大街支行

账户名称：北京市应急指挥保障中心

银行账号：0200303209000002357

乙方账户开户行：中国工商银行股份有限公司北京成府路支行

账户名称：北京汉唐自远技术股份有限公司

银行账号：0200078109200000622

甲、乙双方之间有关合同的财务来往及结算，应通过甲方与乙方共同确认的银行及账户进行。本合同存续期间，一方若遇结算银行及账户变化，应在变化之日前30日内书面通告另一方，并在变化后【10】日内再次通知另一方。

1.3本合同的有效组成部分包括：本合同、合同附件。

2. 服务内容及要求

2.1 服务内容

乙方负责应急指挥中心信息化技术保障项目运行维护服务。服务内容详细描述见附件一，乙方提供的服务内容应与之相符。

2.2 服务承诺

乙方须遵守国家和北京市相关法律法规，做好在建、在用信息系统的网络和数据安全防护工作。按照甲方要求开展信息系统整改、漏洞修复和安全加固工作；如因乙方提供服务质量不合格给甲方造成损失的，乙方应予赔偿。

在合同约定的服务期限内，乙方选派的专业技术保障人员满足甲方的服务需求及本合同约定要求。服务质量承诺详细描述见附件2。甲方有权更换项目人员，上述被更换的人员无甲方批准，不得重新参加相关工作。

2.3 服务期限

乙方为甲方提供运行技术保障服务的期限为2026年6月15日至2027年6月14日。

3. 合同价款

合同价款合计为人民币2993700.00元，即大写人民币贰佰玖拾玖万叁仟柒佰元整，包含所有技术保障工作所产生的费用，除此之外甲方无需再支付乙方其他任何费用。

4. 支付条款

4.1 支付依据

乙方应向甲方汇报技术保障的工作情况，甲方根据乙方提交的年度技术保障报告及相关服务要求和约定，支付技术保障服务费。

4.2 支付方式

在双方签署合同后10个工作日内，乙方向甲方提供项目合同款总额10%的履约保证金后，甲方支付乙方合同款的60%，即人民币1796220.00元，（大写人民币：壹佰柒拾玖万陆仟贰佰贰拾元整）；

在服务期满8个月后乙方申请第2笔支付款，甲方在收到乙方的支付申请后30个工作日内，向乙方支付合同款的20%，即人民币598740.00元，（大写人民币：伍拾玖万捌仟柒佰肆拾元整）

乙方在服务期满后【15】个工作日内向甲方申请项目年度考核，甲方依据《北京市应急指挥中心信息化技术保障年度考核实施细则》中的年度考核结果，对乙方合同期内的服务质量进行年度考核，并根据考核结果支付相应合同尾款。

乙方在服务期满后【30】个工作日内向甲方申请项目验收，验收合格后，甲方退还乙方原额履约保证金。如果乙方在服务期内存在违约行为，甲方可在扣除违约金后退还乙方剩余的履约保证金，履约保证金不足以覆盖违约金的，甲方有权在应付的第3笔支付款项里继续扣减。

当甲方收到项目批复单位批复的资金不足以支付应向乙方支付的费用时，甲方向乙方支付项目批复单位已拨付的相应全部资金，剩余资金根据项目批复单位的资金拨付进度向乙方补充支付，乙方不得因此原因暂停或中止履行本合同。甲方不因此原因承担违约责任。

乙方在甲方付款前，向甲方开具符合甲方要求以及国家相关税务规定的正式发票，由甲方审核确认无误后支付当期应付合同款，乙方逾期提供发票的，或提供发票不符合本合同要求的，甲方有权延迟支付，不承担逾期付款违约责任。前述甲方对相关发票的审核确认并不免除乙方对其所开具发票应符合本合同约定的义务，乙方仍需对其所开具的发票承担法律责任。

5. 服务质量考核条款

5.1 甲方依据服务质量承诺见附件二，对乙方提供的服务进行考核。

5.2 乙方应当每3个月向甲方提交书面季度服务工作总结报告，接受甲方的评审；甲

方应当在收到季度服务工作总结报告后10日内通知乙方绩效考核结果或者提出质疑。

5.3乙方按照《北京市应急指挥中心信息化技术保障绩效考核管理实施细则》及附件接受甲方的日常考核，没有达到考核标准的，甲方将通知乙方，乙方除了应采取补救措施外，还需按照最终评分核算后的金额支付违约金；如乙方自收到甲方通知之日起超过10日仍未采取补救措施的，甲方有权解除合同，乙方应返还甲方已经支付的全部款项，并向甲方支付合同总价款10%的违约金。违约金不足以弥补甲方损失的，甲方有权继续追偿。

6. 项目验收

6.1 验收主体：

北京市应急指挥保障中心（或采购人指定单位或部门）及专家；

6.2 验收标准：

乙方完成本合同约定的全部服务内容，且完成的服务及服务成果均符合本合同的约定要求。

6.3 验收内容

甲方对乙方提交的应急指挥中心信息化技术保障工作日报/周报/月报/季报/年报等项目资料的真实性、完整性、文档质量以及项目合同期内乙方履约情况、实际工作开展情况、实际工作完成情况进行签字确认并验收。

6.4 验收程序

甲方在项目合同期结束后30个工作日内，聘请信息化专家对项目乙方提交的资料及履约情况进行验收，出具验收意见，并在验收结束后将验收结果告知乙方。前述聘请专家产生的合理费用由甲方承担。如乙方未通过初次项目验收，需要甲方进行二次验收的，验收费用由乙方承担。

6.5 验收时间

甲方于本合同开展项目维保服务结束后的30个工作日内组织项目验收会，开展项目验收。

7. 安全保密条款

7.1 自合同签订之日起，乙方有责任对甲方提供的各种技术文件（包括但不限于软件、咨询报告、服务内容等）及工作业务信息进行保密，未经甲方书面批准不得提供给第三方。如有违反，乙方应承担相应的法律责任。此保密义务不因合同的终止而免除。

7.2 乙方必须与甲方签订《安全保密协议》、《网络与信息安全责任承诺书》、《网

络安全服务人员保密协议》、《北京市应急管理局供应商口令安全承诺书》，详见附件 3、附件 4、附件 5、附件 6。

7.3 乙方必须遵守甲方的各项规章制度，严格按照工作规范组织进行技术保障工作，制定切实可行的措施保障人员安全、设备安全、生产安全。

7.4 乙方必须制定合理的措施对技术保障人员进行管理与思想教育，加强保密意识，安全生产意识。

7.5 乙方如违反《安全保密协议》，应遵照该《安全保密协议》的约定承担违约责任。

7.6 甲、乙双方应积极配合信息安全主管部门对信息安全进行监督检查。

8. 知识产权条款

8.1 乙方保证甲方在使用乙方提供的任何产品、服务时，不受第三方提出侵犯知识产权指控。

8.2 乙方应在服务期内协助甲方推进至少 1 项发明专利和 1 项地方标准的申报工作，其产生的信息资源及完成的所有技术成果（包括但不限于软件、源代码及技术资料）的知识产权（包括但不限于著作权、专利权、商标权、专有技术等权利）及衍生权利均归甲方所有。甲方确定申报的，由乙方负责免费实施并支付由此产生的全部费用，但甲方应予以必要配合。

8.3 乙方在技术保障过程中获知的甲方或为甲方提供服务的第三方的知识产权，都受本条款的保护，未经甲方或第三方允许不得擅自使用或提供给他人使用，否则应承担侵权赔偿责任。

9. 违约条款

9.1 乙方未按约定提供服务

乙方未按合同规定的服务期限按时向甲方提供本合同约定的技术保障服务的，应按合同总金额的 2%向甲方支付违约金；逾期达 5 日的，甲方有权解除合同，届时乙方需向甲方支付合同总金额 10%的违约金，并退还甲方已经支付的全部款项。违约金不足以弥补甲方损失的，甲方有权继续追偿。

乙方未落实国家和北京市相关法律法规，做好网络和数据安全防护工作，以及未落实甲方要求，在规定时限内，完成信息系统整改、漏洞修复和安全加固工作的，乙方应当向甲方支付合同总额 10%的违约金。违约金不足以弥补甲方损失的，乙方应承担赔偿责任。

乙方在服务期限内提供的技术保障服务与本合同约定的服务内容及要求不符的，如遗漏服务内容、提供的技术服务人员或服务方式不符合要求、擅自更换人员等，经甲方通知后，乙方应于收到甲方通知后 10 日内予以改正，并按合同总金额的 1% 向甲方支付违约金；经甲方通知后仍不改正的或上述情况累计发生 3 次以上（含 3 次）的，甲方有权解除合同，乙方应返还甲方已经支付的全部款项，并向甲方支付合同总金额 10% 的违约金。违约金不足以弥补甲方损失的，甲方有权继续追偿。

乙方提供的服务若因侵犯第三方著作权、商标权、专利权等合法权益而致使服务无法继续或甲方无法继续使用相应成果的，乙方应退还甲方已支付的全部费用，并按合同总金额的 10% 向甲方支付违约金。如甲方因乙方侵犯第三方著作权、商标权、专利权等合法权益而遭受第三方追索的，乙方应赔偿甲方的全部损失，包括但不限于赔偿费、诉讼费、保全费、交通费、律师费等。

乙方将本技术保障服务项目对外转包，或者未经甲方书面同意，将本合同进行分包，或者将本合同项下全部或部分权利义务对外转让的，甲方有权解除本合同，乙方应返还甲方已经支付的全部款项并按合同总金额的 10% 向甲方支付违约金。违约金不足以弥补甲方损失的，甲方有权继续追偿。

乙方未按照本合同约定在服务期满后申请甲方组织验收，或经甲方通知验收后不提交项目验收材料的，视为未通过项目验收，甲方有权视情况扣除履约保证金或要求乙方支付服务费总额【5】%的违约金；乙方在服务期满后申请验收但未通过的，可以向甲方申请二次验收，经二次验收仍不合格的，甲方有权视情况扣除履约保证金或要求乙方支付服务费总额【5】%的违约金。前述履约保证金或违约金不足以弥补甲方损失的，乙方还应承担赔偿责任。

如乙方发生违反本合同约定的其他义务的，每发生一次，乙方应向甲方支付本合同价款总额 1% 的违约金；如发生 2 次以上或经甲方通知后 5 日内乙方仍然不予改正的，甲方有权解除本合同，乙方应返还甲方已经支付的全部款项，并向甲方支付合同价款总额 10% 的违约金。违约金不足以弥补甲方损失的，甲方有权继续追偿。

除上述约定外，如发生因乙方其他原因（如乙方在履行期限届满前明确表示或者以自己的行为表明不履行合同义务、发生重大安全事件等）致使的本合同解除情形的，乙方应返还甲方已经支付的全部款项并按合同总金额的 10% 向甲方支付违约金。违约金不足以弥补甲方损失的，甲方有权继续追偿。

甲方为追究乙方违约责任而支出的公证费、保全保险费、交通费、律师费等均由乙方承担。

9.2 甲方未按约定支付服务费、退还履约保证金

如果甲方因自身原因不能按期足额向乙方支付合同款项，则需按本合同签订时一年期贷款市场报价利率（LPR）向乙方支付迟延付款期间的利息。

如果甲方在验收合格后不能按期向乙方退还履约保证金（扣除违约金后，如有剩余），则需按本合同签订时一年期贷款市场报价利率（LPR）向乙方支付迟延付款期间的利息。

9.3 特别约定

本合同就违约责任另有约定的，从其约定。

10. 不可抗力

10.1 如果合同任何一方因战争、火灾、洪水、台风、地震和其他不可抗力原因，影响了合同的履行，则可根据受影响的程度顺延合同履行期限，这一期限应相当于事故所影响的时间、并可根据情况部分或者全部免于承担违约责任。但若一方违约在先，不得以后发生不可抗力为由免除其违约责任。

10.2 受不可抗力影响的一方应在事件发生后，及时通知对方，并在合理期限内以书面方式向对方提供该不可抗力事件的证明文件（如政府公告、新闻报道等），并应于不可抗力事件结束后，立即恢复对本合同的履行。

10.3 如果不可抗力事件后果影响本合同执行超过 180 天，双方则就未来合同的履行另行商议。

11. 争议解决条款

11.1 争议的解决

因履行本合同而发生的或与本合同有关的一切争议，甲、乙双方应首先通过协商方式解决，若协商不成，任一方均可向甲方住所地有管辖权的人民法院提起诉讼。

11.2 争议期间服务的连续性

如果甲方和乙方之间发生争议，乙方有义务继续按照服务内容条款中的要求提供服务，不得中断。

12. 其他条款

12.1 本合同生效后，甲方需追加与合同标的相同的服务的，在不改变合同其他条款的前提下，可以与乙方协商签订补充合同，但所有补充合同的采购金额不得超过原合同采购金额的百分之十。

12.2 本合同的附件为本合同不可分割的部分，与本合同正文具有同等效力。

12.3 如本合同附件中的条款或本合同签署之前所签署的任何文件与本合同的条款相冲突或不一致，以本合同约定为准。

13. 合同的终止与解除

13.1 到期交接

该项目属于政务信息化项目，涉及政府机关内部事务处理、业务管理职能实施和公共服务提供等内容。合同服务期限到期并验收后，乙方应在甲方监督下与新的技术保障单位就本项目相关工作内容和系统软硬件进行交接，以确保政务信息化服务保障的数据完整性及业务延续性。未完成交接前，乙方应按照本合同约定继续为甲方提供服务。乙方不得以项目服务期满为由单方面终止服务或撤回人员，否则应按照 5.1 款承担违约责任。甲乙双方按照《中华人民共和国政府采购法》等相关要求针对延期服务另行签订补充协议，约定服务时间和费用标准等内容，其中补充协议金额不超过本合同服务费金额的 10%，延期服务费用在甲方新一年预算资金批复到位后再予以支付，甲方对此不承担任何违约责任。

13.2 违约解除

一方出现违约行为时，守约方遵照本合同约定或者法律规定行使合同解除权的，需向对方发送书面通知，通知到达对方时，合同解除。

13.3 特殊情况下的解除

甲方因特殊情况或其他合法正当原因（本合同约定或法定的解除情形除外）要求乙方停止本合同约定服务的，应提前【7】日书面通知乙方，乙方在收到甲方该书面通知后应根据通知书要求时间停止提供服务，甲方不承担违约责任。对于乙方收到甲方该书面通知要求的停止服务时间前已经完成的服务成果部分，甲方应根据乙方工作量参照本合同约定的费用标准向乙方支付对应的服务费用。甲方依本合同约定发出了书面通知，但乙方在通知书要求停止服务时间后仍然继续提供服务的，后续有关费用由乙方承担。

14. 合同的生效

14.1 本合同自双方法定代表人或授权代表签字并加盖单位合同章或者公章之日起生效。

14.2 本合同一式捌份，甲方执陆份、乙方执贰份，具有同等法律效力。

14.3 本合同附件为本合同不可分割的组成部分，具有同等的法律效力。

- 附件一：服务方案
- 附件二：服务质量承诺
- 附件三：安全保密协议
- 附件四：网络与信息安全责任承诺书
- 附件五：网络安全服务人员保密协议
- 附件六：供应商口令安全承诺书
- 附件七：服务人员名单
- 附件八：北京市应急指挥中心信息化技术保障年度考核实施细则

甲方：北京市应急指挥保障中心

法定代表人：

法定地址：北京市通州区运河东大街
57号4号楼

邮编：101101

传真：

电话：010-55573808

开户行：中国工商银行股份有限公司
北京运河东大街支行

税务登记号：

签约日期：2026年6月16日

乙方：北京汉唐自远技术股份有限公司

法定代表人：

法定地址：北京市海淀区北清
路81号院四区1号楼8层101

邮编：100095

传真：010-62791227

电话：010-62791227

开户行：中国工商银行股份
有限公司北京成府路支行

税务登记号：91110108802108822G

签约日期：2026年6月16日

附件一、服务方案

一、项目概述

依据招标文件及合同条款要求，本项目为北京市应急指挥中心、相关指挥室及相关会议室提供全年 365 天，每天 7*24 小时驻场视频会议保障、视频监控图像保障、中控及音视频系统保障和信息化服务台保障，其中国家节假日、重要活动、重要时期及突发事件期间提供重点保障。

服务期限：2026 年 6 月 15 日至 2027 年 6 月 14 日。

服务地点：北京市应急指挥中心。

技术团队人员数量：13 人。

二、服务方案

2.1、应急指挥中心视频会议系统技术保障

2.1.1、应急指挥中心视频会议系统技术保障范围

市应急管理局视频会议系统技术保障范围如下表所示：

序号	维护类型	维护范围	品牌	型号	投入时间	质保情况	运行情况	备注	
1	应急指挥中心视频会议系统	应急指挥中心及相关指挥室	华为	BOX310	2024 年	在保	良好	视频会议系统配套设备 7 套(分别是 1 台 BOX310, 1 台 BOX600、1 台 BOX610、1 台 9039S、1 台中兴 T800、嘉视影 M1 视频采集卡 2 个)	
			华为	BOX610	2023 年	在保	良好		
			华为	9039S	2014 年	过保	良好		
			中兴	T800	2018 年	过保	良好		
			嘉视影	M1	2021 年	过保	良好		
			华为	BOX600	2021 年	过保	良好		
			华为	BOX600	2022 年	在保	良好		
2			132 会议室	华为	BOX600	2022 年	在保	良好	视频会议系统配套设备 1 套
3			209 会议室	华为	BOX600	2022 年	过保	良好	视频会议系统配套设备 1 套
4			301 会议室	华为	BOX600	2022 年	过保	良好	视频会议系统配套设备 1 套
5		405 会议室	华为	BOX600	2022 年	过保	良好	视频会议系统配套设备 1 套	
6		444 会议室	华为	BOX600	2022 年	在保	良好	视频会议系统配套设备 1 套	
7		520 会议室	华为	BOX310	2023 年	过保	良好	视频会议系统配套设备 1 套	
8		637 会议室	华为	BOX600	2022 年	过保	良好	视频会议系统配套设备 1 套	
9		710 会议室	华为	TE30	2014 年	过保		视频会议系统配套设备 1 套	

10		行政审批处 办公区	华为	TE30	2014年	过保	良好	视频会议系统配 套设备1套
11		安全生产联 合会	华为	TE50	2020年	过保	良好	视频会议系统配 套设备1套
12		应急能力建 设促进中心	华为	TE60	2021年	过保	良好	视频会议系统配 套设备1套
13		森防总队办 公区	华为	TE60	2021年	过保	良好	视频会议系统配 套设备2套

2.1.2、应急指挥中心视频会议系统技术保障内容

应急指挥中心视频会议系统相关应用业务服务保障工作包括：

1、视频会议系统服务需求。定期对市应急指挥中心接入的全部视频会议系统的运行状态、系统各部分功能以及可用性等进行检查，对相关资产定期进行盘点。

2、视频会议系统调试服务。定期参加应急管理部、国办、市级指挥场所组织的视频会议系统联调；定期组织应急视频会议系统各分会场进行系统联调；定期对行政审批处办公区、安全生产联合会、北京市森林消防综合救援总队、北京市突发事件预警信息发布中心、北京市应急能力建设促进中心、北京市应急管理青年人才促进会等局外分会场和局内具有视频会议功能的会议室进行视频会议系统联调测试，检查视频会议系统可用性。

3、视频会议系统可用性巡查。主要对视频会议系统相关设备故障、链路故障、显示故障、声音故障等进行监控，及时协调设备维保单位进行处置，并向采购人汇报工作进度。

4、视频会议系统文档服务。对市应急管理局每日的视频会议技术保障工作进行记录，整理相关数据。

5、视频会议系统应用保障服务。对应急指挥中心以及各指挥室、局内各会议室召开的视频会议提供全年 365 天*24 小时技术保障服务，保障会议期间视频会议安全稳定运行。

6、相关视频会议分会场现场可用性巡查。每年对接入的行政审批处办公区、安全生产联合会、北京市森林消防综合救援总队、北京市突发事件预警信息发布中心、北京市应急能力建设促进中心、北京市应急管理青年人才促进会等视频会议分会场的视频会议设备、链路进行现场可用性巡查。

7、视频会议系统应用重要时间节点保障工作。在重大节假日、重要活动及其他特殊时期期间，根据采购人要求，增加技术力量进行视频会议保障工作。

8、应急移动单兵系统技术保障工作。负责全年 365 天*24 小时应急移动单兵系统的账号维护、会议保障、数据记录等相关技术保障工作。

2.1.3、应急指挥中心视频会议系统维护方式

应急指挥中心视频会议系统相关应用业务服务维护方式包括驻场现场支持、应急支持。

全年 365 天，工作日白天不少于 3 名视频会议技术工程师，工作日夜间、公休日、节假日不少于 1 名视频会议技术工程师驻场值守，重大活动及特殊时期需要增加驻场人员，增加人数以采购人实际工作需求为准。

2.2、应急指挥中心相关信息化操作设备技术保障

2.2.1、应急指挥中心相关信息化操作设备技术保障范围

应急指挥中心相关信息化操作设备技术保障范围包括：

序号	维护类型	维护范围	品牌	型号	投入时间	质保情况	运行情况	备注
1	应急指挥中心相关信息化操作设备技术保障	应急指挥大厅	联想	ThinkStationP320	2018 年	过保	良好	45 台
			联想	ThinkStationP320	2018 年	过保	未启用	6 台
			联想	P910	2018 年	过程	良好	4 台
			清华同方	超翔 SL680-V1	2022 年	在保	良好	24 台
2		1 号指挥室	联想	ThinkStationP320	2018 年	过保	良好	5 台
			联想	联想 ThinkCentre M8000T	2022 年	在保	良好	1 台
3		2 号指挥室	联想	ThinkStationP320	2018 年	过保	良好	4 台
			清华同方	超翔 SL680-V1	2022 年	在保	良好	1 台
4		3 号指挥室	联想	ThinkStationP320	2018 年	过保	良好	4 台
			清华同方	超翔 SL680-V1	2022 年	在保	良好	1 台
5	4 号指挥室	联想	ThinkStationP320	2018 年	过保	良好	4 台	
		清华同方	超翔 SL680-V1	2022 年	在保	良好	1 台	
6	5 号指挥室	联想	ThinkStationP320	2018 年	过保	良好	2 台	
7	335 会议室	联想	ThinkStationP320	2018 年	过保	良好	2 台	
		联想	联想 ThinkCentre M8300T	2022 年	在保	良好	1 台	

2.2.2、应急指挥中心相关信息化操作设备技术保障内容

应急指挥中心办公信息化设备技术保障工作包括：

1、应急指挥中心相关信息化操作设备监控。定期对应急指挥中心内相关办公信息化设备的可用性及功能完整度进行复查。

2、应急指挥中心相关信息化操作设备维护。定期对应急指挥中心内各类办公信息化设备的可用性及功能完整度进行维护。

3、应急指挥中心相关信息化操作设备应用重要时间节点保障工作。在重大节假日、重要活动及其他特殊时期期间，根据采购人要求，增加技术力量进行应急指挥中心相关办公信息化设备的信息化保障工作。

2.2.3、应急指挥中心相关信息化操作设备维护方式

应急指挥中心相关信息化操作设备维护方式包括各岗位驻场工程师现场支持和应急支持。当出现驻场工程师不能解决技术问题或出现紧急情况时，需联系原厂工程师赴现场解决故障。

全年 365 天，每天 24 小时由各岗位驻场工程师开展相关信息化操作设备现场维护，重大活动及特殊时期需要增加驻场人员，增加人数以采购人实际工作需求为准。

2.3、应急指挥中心视频监控图像系统技术保障

2.3.1、应急指挥中心视频监控图像系统技术保障范围

市应急指挥保障中心视频图像系统技术保障范围如下表所示：

序号	维护类型	维护范围	备注
1	视频监控图像系统	应急指挥中心已接入的市消防局、市住建委、市文旅局等相关委办局的 12 个图像系统	
2	技术保障服务	应急指挥中心已接入的市交通委、市公园管理中心等相关委办局的 44 个业务系统	

2.3.2、应急指挥中心视频监控图像系统技术保障内容

市应急指挥保障中心视频图像系统技术保障工作包括：

(1) 视频监控图像及业务系统可用性巡查。定期对市应急指挥中心接入的图像及业务系统进行可用性巡查，检查图像接入系统通信链路、显示异常情况。

(2) 视频监控图像及业务系统故障处置。对市应急指挥中心接入的图像及业务系统故障进行及时诊断、处置，对于发现的故障及时与接入单位沟通、解决。

(3) 视频监控图像调取保障。对应急指挥中心及相关指挥室提供全年365天*24小

时视频监控图像调取保障工作。

(4) 视频图像资源收藏整理。根据采购人要求，开展视频图像资源的整理、收藏和维护工作。

(5) 接入系统通讯录维护。定期与接入的图像系统、业务系统接入单位沟通，及时更新接入系统维护人员联系方式等。

(6) 视频监控图像及业务系统安装、配置：根据需要，进行图像及业务接入系统软件安装、配置，做好市应急指挥中心接入信息系统的台账管理与维护。

(7) 视频监控图像调取应急保障工作。在重大节假日、重要活动及其他特殊时期期间，根据采购人要求，增加技术力量进行视频监控图像调取工作。

(8) 大屏显示模式制作与维护。在重大节假日、重要活动及其他特殊时期期间，根据采购人要求，完成大屏显示模式制作及维护工作。

2.3.3、应急指挥中心视频监控图像技术保障方式

应急指挥中心视频监控图像维护方式包括驻场现场支持、应急支持。当出现驻场工程师不能解决技术问题或出现紧急情况时，需联系原厂工程师赴故障现场，解决故障。

全年 365 天，工作日白天不少于 2 名视频图像技术工作师，工作日夜间、公休日、节假日不少于 1 名视频图像技术工程师驻场值守，重大活动及特殊时期需要增加驻场人员，增加人数以采购人实际工作需求为准。

2.4、应急指挥控制中心及音视频设备技术保障

2.4.1、应急指挥控制中心及音视频设备技术保障范围

应急指挥控制中心及音视频系统应用技术保障范围包括应急指挥中心及相关指挥室内所有中控及音视频系统使用操作、可用性巡查和隐患监控等技术保障工作。

系统类别	操作应用及监控内容	服务周期
音频系统	音频处理器控制系统定期备份	每月一次
	音频处理器控制系统运行状态监测	每天一次
	数字话筒管理系统运行监测	每天一次
	扩音系统运行监测	每天一次
	会场声场效果监测	每天一次
显示系统	投影及融合系统运行监测	每天一次
	液晶显示屏运行监测	每天一次

	LED 拼接屏运行监测	每天一次
	视频传输设备运行监测	每天一次
	信息发布系统运行监测	每天一次
可视化统一管理系统	可视化统一管理系统定期备份	每月一次
	可视化统一管理系统运行状态监测	每天一次
	大屏模式的制作与优化	每天一次
	坐席系统运行监测	每天一次
	灯光控制系统运行监测	每天一次
	中控系统运行监测	每天一次
图像场所监测系统	电视墙制作	每天一次
	视频管理平台运行监测	每天一次
	监控图像录制与维护	每天一次
	指挥室实时画面查询	每天一次
指挥通信调度系统	调度台通讯录更新	每天一次
	通话录音的查询与导出	每天一次
	调度台通话质量监测	每天一次

2.4.2、应急指挥中心中控及音视频设备技术保障内容

1、中控及音视频系统应用保障服务。对应急指挥中心以及各指挥室、各会议室召开的视频会议提供全年 365 天*24 小时技术保障服务，全程提供信号切换保障和音视频技术保障。

2、中控及音视频系统可用性监控。定期对应急指挥中心各会议室中控及音视频设备系统操作进行可用性监控，对设备的可用性进行检查。

3、中控及音视频系统可用性巡查。对于应急指挥中心各会议室和值班室中控及音视频设备等信息化设备出现的故障隐患及时协调设备维保单位进行处置，并向采购人汇报工作进度。

4、中控及音视频系统应用重要时间节点保障工作。在重大节假日、重要活动及其他特殊时期期间，根据采购人要求，增加技术力量进行音视频技术保障工作。

2.4.3、应急指挥中心中控及音视频设备维护方式

应急指挥中心中控及音视频系统应用服务保障方式包括驻场现场支持、应急支持。当出现驻场工程师不能解决系统应用的技术问题或出现紧急情况时，需联系维保单位赴故障现场，解决故障。

全年 365 天，工作日白天不少于 2 名工程师，工作日夜间、公休日、节假日不少于 1 名工程师开展驻场维护，重大活动及特殊时期需要增加驻场人员，增加人数以采购人实际工作需求为准。

2.5、北京会议中心等市相关应急指挥平台技术保障

(1) 北京会议中心等市相关应急指挥平台信息化系统可用性巡查：定期开展北京会议中心等市相关应急指挥平台视频会议、视频监控图像系统可用性巡查，确保各类信息化设备可用性。

(2) 北京会议中心等市相关应急指挥平台信息化系统故障处置：对北京会议中心等市相关应急指挥平台各类信息化系统故障进行及时诊断、处置。

(3) 北京会议中心等市相关应急指挥平台技术保障：按采购人要求，为北京会议中心等市相关应急指挥平台视频会议、视频监控图像调取、日常办公等相关信息化工作提供信息化技术保障工作。

2.6、应急指挥中心服务台服务

(1) 建立全年365天*24小时应急指挥中心信息化技术保障服务台，将视频会议、图像调取、信息化设备故障监控、系统维护等相关信息化工作纳入服务台管理，做好各项工作的收集、分派、结果反馈、台账录入等工作。

(2) 根据视频会议、视频监控图像以及应急指挥中心相关技术保障工作需要，及时总结技术维护文档，并对技术文档进行动态更新、管理。

附件二、服务质量承诺

一、服务内容承诺

北京汉唐自远技术股份有限公司承诺严格按照合同约定的服务内容保质保量完成技术保障工作，组建服务团队，提供全年 365 天，每天 24 小时值守支持。

1、提供工作日、公休日、节假日白天不少于 1 名驻场服务经理，做好应急指挥中心具体运维保障工作的分配、检查和督促落实；定期报告保障数据和总结。

2、提供工作日白天不少于 3 名视频会议领域技术工程师；工作日夜间、公休日、节假日不少于 1 名视频会议领域技术工程师在岗值守，进行应急指挥中心各类视频会议系统的日常巡检及视频会议的技术保障，提升视频会议召开质量。

3、提供工作日白天不少于 2 名图像系统领域技术工程师；工作日夜间、公休日、节假日不少于 1 名图像系统领域技术工程师在岗值守，进行应急指挥中心及相关指挥室内信息化设备、图像平台、各类接入业务系统、接入系统运行载体等信息化设备的日常巡检、问题记录上报、图像平台视频资源调取、收藏、梳理的技术保障。

4、提供工作日白天不少于 2 名音视频领域技术工程师；工作日夜间、公休日、节假日不少于 1 名音视频领域技术工程师在岗值守，进行应急指挥控制中心及音视频相关设备的日常巡检、技术保障，确保相关中控音视频设备正常运行，不影响各类视频会议的召开。

5、提供工作日白天不少于 1 名服务台保障人员，做好各项工作的收集、分派、结果反馈、台账录入等工作。

6、按照甲方要求提供北京市会议中心应急指挥平台技术保障力量。

7、本项目服务内容及完成标准，完全不少于投标文件相关内容。

二、技术后援支持承诺

1、为保证应急指挥中心信息化设备 7*24 小时稳定运行，我司郑重承诺为技术保障工作提供 13 名相关专业的技术团队，人员组成包括：

- (1) 驻场服务经理 1 名，相关行业工作经验不低于 5 年；
- (2) 视频岗技术工程师 4 名，相关专业工作经验不低于 3 年；
- (3) 图像岗技术工程师 4 名，相关专业工作经验不低于 2 年；
- (4) 中控音视频岗 3 名，相关行业经验 2 年；
- (5) 服务台岗 1 名大学专科以上学历；

2、技术团队人员稳定措施，纪律严明、奖惩分明、定期组织团队成员技术培训提

高团队整体技术实力、注重团队员工人文关怀提高团队成员归属感、做好人员排班安排劳逸结合增加团队成员幸福感、保障 24 小时技术保障服务工作顺利进行。

3、保证后备技术人员充足。在原有技术保障人员基础上，提供后备技术力量，保障应对各类技术难点，提供有序的技术保障工作。

承诺方：北京汉唐自远技术股份有限公司

承诺日期：2026 年 月 日



附件三、安全保密协议

安全保密协议

甲 方：北京市应急指挥保障中心

乙 方：北京汉唐自远技术股份有限公司

根据《网络安全法》《数据安全法》《个人信息保护法》《网络数据安全条例》《互联网政务应用安全管理规定》等相关法律，甲、乙双方于2026年__月__日就应急指挥中心信息化技术保障项目技术服务过程中已经或将要知悉对方的相关保密信息，为了保护上述合作中涉及的保密信息，明确双方的权利义务，甲、乙双方在平等自愿、协调一致的基础上达成一下协议：

第一条 安全要求

一、乙方必须遵守甲方的各项规章制度，严格按照工作规范组织进行信息安全服务工作，制定切实可行的措施保障人员安全，设备安全，生产安全。

二、乙方必须制定合理的措施，对运维人员进行管理和思想教育，加强保密意识、安全生产意识。

第二条 保密信息范围

本协议称的“保密信息”是指，双方在订立和履行合同过程中获得的下列信息，但不包括一方通过公众渠道可以获得的信息或经对方书面同意允许向第三方透露的信息：

一、工作秘密：一切与政府工作相关的信息资料或其他性质的资料，包括但不限于：政府业务数据、人员机构信息、财务资料等。

二、技术秘密：指甲方的计算机信息系统、网络架构、信息安全体系结构、软件、数据库系统、文档及技术指标等。

三、其他保密信息：包括但不限于技术服务中获取的有关数据、流程、分析成果；甲方的内部管理资料、财务资料；甲方其他项目的信息及有关政府行政机关规划、调整等尚未公开的资料。

上述保密信息的表现形式不限，无论是书面的、口头的、图形的或其他任何形式的信息。

第三条 协议的生效

本协议自双方法定代表人或授权代表签字并加盖单位合同章或者公章之日起生效。

第四条 安全保密期限

本协议约定的保密责任期为伍年。

第五条 保密义务人

本协议项下保密义务人为乙方单位及乙方负责本项目的技术保障服务的员工。

第六条 保密义务

一、甲、乙双方保证对所获悉的对方保密信息按照下列规定进行保密，并在缺少相关保密条款约定时，应至少采取适用于对自己的保密信息同样的保护措施和审慎程度进行保密：

1. 仅将本协议项下保密信息使用于与运维工作有关的用途。

2. 除直接参与运维工作的人员之外，不得将保密信息透露给其他无关人员和任何第三方。

3. 不能将对方保密信息的全部或部分进行发布、传播、复制或仿造。

4. 双方均应告知并以适当的方式要求其直接参与运维工作的人员，按照本协议规定保守保密信息。如一方工作人员违反本协议规定，泄露对方保密信息的，该方应承担违约责任。

5. 任何一方不能利用获悉信息为自己或其他方开发信息、技术和产品、或与对方的产品进行竞争。

二、乙方保密义务

1. 未经对方书面许可并采取加密措施，不得擅自将载有保密信息的任何文档、图纸、资料、U盘、胶片等介质，带离对方工作场所。

2. 对于用户数据和服务结果数据的保管、访问，乙方无关人员不能访问；必须访问的人员，乙方要进行严格的访问控制；管理用户数据的人员应由乙方严格筛选。

3. 对于甲方提供给乙方使用的任何资源，如网络、NOTES等，乙方都只能将其用于工作，而不能用于其他目的，特别是从事侵害甲方利益的活动。

第七条 保密信息的交回

一、应急指挥中心信息化技术保障项目技术保障服务工作终止后，乙方应按照甲方的要求对相关保密信息做相应处理，比如销毁或其他处理方式。

二、当甲方以书面形式要求交回保密信息时，乙方接到通知后应当立即交回所有的书面或其他有形的保密信息以及所有的描述和概括保密信息的文件。

三、未经甲方书面许可，乙方不得丢弃和自行处理保密信息。

第八条 违约责任

任何一方未履行本协议项下的任一条款均视为违约，违约方应按照守约方要求采取的有效的补偿措施，以防止泄密范围继续扩大，同时还应向守约方支付合同总金额10%的违约金。

第九条 争议的解决

因履行本协议而发生的或与本协议有关的一切争议，双方应协商解决，协商不成的，向甲方住所地有管辖权的人民法院提起诉讼。

第十条 其他

本协议未尽事宜，甲、乙双方协商一致后另行签订补充协议。

甲方：

法定代表人或授权代表

日期：2026年6月16日



乙方：

法定代表人或授权代表

日期：2026年6月16日



附件四：网络与信息安全责任承诺书

为进一步明确网络与信息安全责任，确保市应急管理局所属网络与信息系统、数据安全、稳定运行，依据《网络安全法》《个人信息保护法》《数据安全法》等法律规定，我单位郑重承诺严格落实以下工作并承担相关责任：

一、按照“谁主管，谁负责；谁运营，谁负责”的原则，法人代表为第一责任人，逐级落实网络与信息安全责任制，并提供必要的人员和经费保障。

二、明确本单位网络与信息安全工作职责和任务，加强组织领导，明确职责任务，将网络与信息安全职责层层分解、落实到具体部门、具体岗位和具体人员。

三、主动配合市应急管理局建设、运营、使用的网络与信息系统开展定级、备案、安全建设整改及等级测评工作。

四、依据国家有关规定和标准，落实网络安全等级保护管理制度和技术防范措施，及时查找信息系统的安全隐患和漏洞，对薄弱环节和潜在威胁采取措施进行整改，确保网络与信息系统运行安全、数据安全。

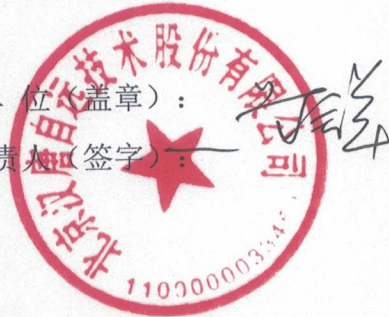
五、按照北京市突发公共事件应急委员会印发的《北京市网络与信息安全事件应急处置预案》要求，与市应急管理局建立信息网络安全事件（事故）发现、报告、处置等工作机制，开展对网络与信息系统的实时监测工作，留存相关日志，及时向市应急管理局上报本单位出现的网络与信息安全事件。

六、制定本单位网络与信息安全应急预案，明确应急处置流程，加强应急队伍建设、物资储备、人员培训和应急值守工作，定期组织开展应急演练，发生网络与信息安全事件后立即启动应急预案进行快速妥善处置。

七、认真执行国家和北京市网络与信息安全工作要求的工作事项，如发生网络与信息系统安全问题，造成损失和影响的，自愿承担相关责任。

承诺单位（盖章）：

法人或负责人（签字）：



2026年8月16日

附件五：网络安全服务人员保密协议

我单位承担了应急指挥中心信息化技术保障项目，本人在驻场服务、系统维护等活动中，履行以下安全保密义务：

一、严格执行《中华人民共和国网络安全法》《数据安全法》《个人信息保护法》《互联网政务应用安全管理规定》等相关法律法规，保守信息系统相关秘密，维护信息系统安全。杜绝篡改信息系统源代码、程序以及考生个人信息、成绩等操作和行为。

二、严格遵守《北京市应急管理局信息安全管理手册》、《北京市应急管理局第三方人员安全管理规定》、《北京市应急管理局介质安全管理制度》和《北京市应急管理局机房管理规范》等安全管理制度，在驻场服务、技术支持、系统维护等活动中，诚实守信，严于律己。

三、进出市应急管理局办公场所和机房，履行登记审批程序，严格按规范流程开展各项实施工作，禁止一切非正常用电和施工行为，杜绝引发触电、短路、火灾、伤害等安全事故。

四、授权接入市电子政务外网的终端设备禁止开启无线网络共享功能，禁止将无线路由器（含便携式无线设备）接入市电子政务外网。

五、服务过程中不随意探听市应急管理局内部信息或翻阅办公场所的文件资料。

六、采取内部措施，不得以任何方式直接或间接地向任何个人、企业、机关、或其他社会团体使用或泄露与市应急管理局有关的保密或专有信息。

我承诺履行上述义务和责任。如因我原因发生问题，将承担所引起的经济、法律等全部责任。

单位负责人签字：
(单位公章)
2016年6月6日

承诺人签字：

2016年6月6日

附件六、供应商口令安全承诺书

供应商口令安全承诺书

为加强北京市应管理局网络和数据安全管理，确保信息系统、数据安全稳定运行，本司（公司名称：北京汉唐自远技术股份有限公司，代表人姓名：曾向群）在此郑重承诺，严格遵守以下口令（密码）安全规定：

一、复杂性。本司承诺，对运维使用的各类账户口令（包括但不限于系统登录、数据库、中间件和软硬件设备、VPN运维账号、电子邮箱等）和系统中存在的用户设置密码复杂性强制要求，即包含大小写字母、数字及特殊字符，且长度不少于18位。本司将定期（至少每30天）更换口令，避免使用容易被猜测或破解的简单口令，如生日、电话号码、连续数字或字母等。

二、保密性。本司承诺，对系统相关的所有口令信息严格保密，不向任何未经授权的人员透露。同时，本司将采取必要措施防止口令信息被窃取或泄露，包括但不限于：将口令记录在不易被他人访问的地方，不使用公共设备或不安全网络环境进行运维操作。

三、单一用途。本司承诺，明确专人负责账号和密码管理，及时删除人员变动或者调整的账号。不在多个账户或系统上重复使用同一口令，以降低某个账户被攻破后，其他账户也面临风险的可能性。

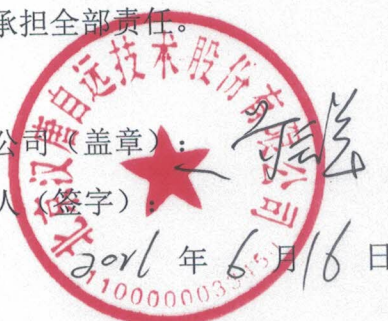
四、合规性。本司承诺，遵守国家法律法规及公司关于网络安全、数据保护的所有规章制度，对于因违反本承诺书规定而造成的任何信息安全事故或损失，本司愿意承担相应的法律责任及公司内部责任。

五、应急响应。本司承诺，在发现账户口令可能泄露或被盗用的情况下，立即按照北京市应急管理局规定的应急响应流程进行报告和处理，竭尽全力将网络安全事件带来的影响降到最低。

本承诺书自盖章签字之日起生效，本司将始终遵守上述承诺。如因弱口令引发网络和数据安全问题，本公司将承担全部责任。

承诺公司（盖章）：

代表人（签字）：



附件七、服务人员名单

序号	拟担任职务、分工	姓名	职称	专业	从业资格	相关工作年限
1	驻场服务经理	任同川	高级项目经理	经济与行政管理	信息系统项目管理师	7年
2	视频会议驻场保障工程师	陈博伟	中级项目经理	电气技术	/	11年
3	视频会议驻场保障工程师	张炜霖	中级工程师	市场营销	/	7年
4	视频会议驻场保障工程师	王冰强	初级工程师	软件技术	/	4年
5	视频会议驻场保障工程师	姜尚君	中级工程师	软件工程	/	6年
6	视频图像驻场保障工程师	段雨林	初级工程师	市场营销	/	2年
7	视频图像驻场保障工程师	丁严	中级工程师	机械电子工程	/	5年
8	视频图像驻场保障工程师	宗仁	中级工程师	网络技术应用与服务	/	6年
9	视频图像驻场保障工程师	梁吉昌	中级工程师	法学	/	6年
10	中控及音视频驻场保障工程师	王旭	中级工程师	商务英语	/	6年
11	中控及音视频驻场保障工程师	刘芳强	高级工程师	计算机应用	/	4年
12	中控及音视频驻场保障工程师	吴成峰	中级工程师	模具设计与制造	/	4年
13	服务台保障人员	张成龙	中级工程师	计算机科学与技术	/	12年

附件八：

北京市应急指挥中心信息化技术保障年度考核实施细则

第一章 总则

第一条 目的与依据

为规范北京市应急指挥中心信息化技术保障服务单位的年度考核工作，科学、客观、公正地评价服务质量与管理效能，结合工作实际，制定本细则。

第二条 适用范围

本细则适用于在考核周期内，与北京市应急指挥保障中心签订北京市应急指挥中心信息化技术保障项目合同的相关服务单位。

第三条 考核原则

1. **公平公正，标准统一：**采用统一的标准、流程与方法，确保考核过程透明、结果客观。
2. **定量为主，定性为辅：**以可量化、可验证的数据为主要依据，辅以必要的定性评价。
3. **注重实绩，结果导向：**聚焦服务履约的实际情况与最终成效，重点关注技术保障质量、响应处置、问题解决及用户满意度。
4. **平战结合，应急优先：**考核内容覆盖日常保障与应急响应全过程，并加大应急状态下响应速度、处置能力等关键表现的考核权重。
5. **持续改进，动态管理：**以考核促改进，依据结果进行反馈、整改与激励，实行动态管理。

第二章 考核组织与周期

第四条 考核组织

北京市应急指挥保障中心成立年度考核工作组，由中心分管副主任，办公室、人事教育部、技术保障三部等部室组成，负责考核工作的组织实施与结果审定。技术保障三部负责具体执行，各服务单位应指定专人负责考核对接。

第五条 考核周期

考核周期与信息化技术保障项目周期保持一致，按年度进行。

第六条 考核资金

年度考核资金为项目合同尾款，额度为项目合同总款的 20%。

第三章 考核内容与评分标准

第七条 考核构成与初始分

年度考核由“人员管理”、“公司管理”、“绩效评分”、“保障质量”、“满意度评价”五个部分构成。服务单位年度考核的初始基础分为 100 分，最终考核得分按“100 分+总加分-总减分”计算。

第八条 评分细则

1. 人员管理

考核事项	分值调整	备注
技术人员出现重大过失情况	每人次-20 分	
技术人员出现违法乱纪行为	每人次-20 分	
技术人员取得信息化相应证书	高级：每人次+5 分 中级：每人次+3 分 初级：每人次+1 分	

2. 公司管理

考核事项	分值调整	备注
更换技术人员	每人次-3 分	
更换的技术人员未通过上岗考核	每人次-5 分	
被技术保障部室约谈	每次-3 分	
被指挥保障中心约谈	每次-5 分	

3. 绩效评分

注：本项依据《北京市应急指挥中心信息化技术保障绩效考核管理实施细则》的季度考核结果进行年度汇总评定。

考核事项	分值调整	备注
单季度绩效考核结果减分大于 10 分	-5 分	按季度累计
单季度绩效考核结果减分大于 20 分	-10 分	按季度累计
单季度绩效考核结果加分大于 10 分	+5 分	按季度累计

考核事项	分值调整	备注
单季度绩效考核结果加分大于 20 分	+10 分	按季度累计

4. 保障质量

考核事项	分值调整	备注
出现重大技术保障失误	每次-5 分	
出色完成临时增加的紧急任务	每次+5 分	

5. 满意度评价

考核事项	分值调整	备注
被局级及以上领导批评	每次-2 分	
被局级及以上领导表扬	每次+2 分	

第四章 考核结果与运用

第九条 考核结果运用

1、服务单位年度最终考核得分与结果运用关系：

年度考核结果为 85 分（含）以上的，支付项目合同尾款的 100%。

年度考核结果为 60 分（含）至 84 分的，支付项目合同尾款的 75%。

年度考核结果为 60 分以下的，支付项目合同尾款的 50%。

2. 激励措施

对年度考核结果为 85 分（含）以上的服务单位及其核心人员，通过通报表扬、发送感谢信、颁发奖状/奖杯等形式予以鼓励。对表现特别突出的个人，可建议服务单位给予内部奖励。

3. 整改要求

对年度考核结果为 60 分（含）至 84 分的服务单位，若后续继续承担相关项目，须在考核结果通知后 1 个月内，就考核中发现的问题提交书面整改报告，由指挥保障中心相关部室监督整改落实情况。

第五章 考核程序与纪律

第十条 考核程序

考核工作组应严格按照本细则规定的流程与标准组织开展工作，确保过程记录完整、数据真实准确。考核结束后，应及时向服务单位反馈考核结果与主要问题。

第十一条 工作纪律

任何单位和个人在考核中不得弄虚作假、徇私舞弊。一经查实存在违规行为，将严肃处理，并可能影响考核结果的有效性。

第六章 附则

第十二条 解释与修订

本细则由北京市应急指挥保障中心负责解释。北京市应急指挥保障中心可根据工作实际和技术发展，定期对本细则进行评估和修订，以保持其科学性与有效性。

第十三条 生效时间

本细则适用于 2026 年-2027 年北京市应急指挥中心信息化技术保障项目的年度考核工作。

附件：北京市应急指挥中心信息化技术保障绩效考核管理实施细则

附件：

北京市应急指挥中心
信息化技术保障绩效考核管理实施细则

第一条 为切实加强市应急指挥中心信息化技术保障项目绩效考核管理工作，强化考核结果对技术保障合同费用影响，有效提升服务单位信息化技术保障服务质量和工作效率，结合工作实际，特制定本细则。

第二条 北京市应急指挥中心信息化技术保障绩效考核管理是运用科学规范的绩效评价方法，依据技术保障评价指标，对市应急指挥中心信息化技术保障工作进行绩效目标综合评价。

第三条 应急指挥中心信息化技术保障项目招、投标文件中所列保障范围内的应急指挥中心视频会议系统相关应用业务服务保障、相关信息化操作设备技术保障、视频监控图像及业务系统技术保障、中控及音视频系统应用业务服务保障、北京会议中心等市相关应急指挥平台技术保障和应急指挥中心服务台服务等工作中的人员管理、技术保障管理、日常工作管理等相关信息化技术保障工作内容的绩效考核工作适用于本细则。

第四条 技术保障绩效考核工作按照规范公正、严谨细致、公平公开的原则，建立统一的绩效考核指标体系，对市应急指挥中心信息化技术保障工作开展绩效考核管理。

第五条 北京市应急指挥保障中心技术保障三部负责市应急指挥中心信息化技术保障绩效考核工作的组织实施；负责组织制定考核实施细则；负责定期制定完善绩效考核指标标准；负责根据绩效考核指标对技术保障服务完成情况进行抽查核查；负责组织对技术保障服务情况进行绩效评价，通报考核结果；负责督促落实相关问题整改。

第六条 绩效考核管理工作主要依据《市应急指挥中心信息化技术保障绩效考核指标及评分标准》（附件1）进行。考核指标原则上每年修订一次。

第七条 市应急指挥中心信息化技术保障绩效考核采用日常事件考核和季度综合考核总结相结合方式开展。

日常事件考核由保障中心技术保障三部具体管理人员负责组织实施，发生事件后，技术保障三部管理人员在5个工作日内填写《北京市应急指挥中心信息化技术保障工作事件记录单》（附件2），相关人员签字确认。

季度综合考核为每季度一次，具体执行时间为下个季度第一个月15日前，由市应急指挥保障中心分管市应急指挥中心信息化技术保障工作的副主任牵头组织，技术保障

三部具体负责实施。具体流程为：

1、**考核申请阶段：**市应急指挥中心信息化技术保障单位（每年通过招投标产生）负责向技术保障三部提交信息化技术保障工作绩效考核申请单（附件3），并提交本阶段市应急指挥中心信息化技术保障工作完成情况（包括纸质数据和电子数据）。

2、**考核初定阶段：**技术保障三部通过科务会形式研究讨论绩效考核申请材料 and 考核阶段日常事件考核记录情况，形成绩效考核结果。

3、**考核讨论阶段：**技术保障三部将初步考核成果向市应急指挥中心信息化技术保障单位进行通报，双方进行研究讨论，直至均对考核结果无异议后，技术保障三部出具该阶段《北京市应急指挥中心信息化技术保障绩效考核结果通知单》（附件4）。

4、**考核整改阶段：**信息化技术保障单位负责根据考核结果要求补充完善相关资料，对考核期内存在的问题进行整改，并于收到《北京市应急指挥中心信息化技术保障绩效考核结果通知单》后的10个工作日内提交绩效考核整改报告。

第八条 按照《北京市应急指挥中心信息化技术保障年度考核实施细则》中考核内容与评分标准，绩效评分内容将参照本细则内容按季度实施，直接纳入服务单位的年度考核成绩，考核结果与项目合同与合同尾款直接挂钩。

第九条 本细则最终解释权归北京市应急指挥保障中心所有。

第十条 本细则适用于2026年-2027年北京市应急指挥中心信息化技术保障项目的日常绩效考核工作。

- 附件：
1. 北京市应急指挥中心信息化技术保障绩效考核指标及评分标准
 2. 北京市应急指挥中心信息化技术保障工作事件记录单
 3. 北京市应急指挥中心信息化技术保障工作绩效考核申请单
 4. 北京市应急指挥中心信息化技术保障工作绩效考核结果通知单

附件 1: 北京市应急指挥中心信息化技术保障绩效考核指标及评分标准

考核范围	考核事项	考核指标	考核评分标准	考核方法	备注
1. 日常人员管理	1.1 考勤管理	不执行考勤管理规定, 视情每人扣 1-10 分。	<ol style="list-style-type: none"> 1、比规定到岗时间晚 10 分钟以上算迟到, 比规定离岗时间提早 10 分钟以上算早退, 超 30 分钟未请假算无故离岗。 2、驻场经理晚间应在办公区内住宿, 不得私自离院。 3、值班值守人员应遵守应急管理部门相关考勤管理要求。 	北京市应急指挥保障中心相关科室进行不定期抽查	
	1.2 纪律管理	不遵守国家法律法规, 不遵守应急管理部门各项规章制度, 视情扣除 1-50 分, 情节严重的退回服务单位。	<ol style="list-style-type: none"> 1、不遵守局内规章制度和中心相关要求的, 不履行职责, 视情况每次扣 1-30 分。 2、有暴力倾向, 酒驾、醉驾、赌博、嫖娼、吸毒、盗窃、打架斗殴等行为, 或其他受到刑事或者治安处罚等违法乱纪行为的, 每人扣 50 分。 3、擅自泄露应急指挥中心相关信息的行为, 每人扣 20 分。 4、保密考试未达标, 每人扣 1 分, 补考仍不合格的每人扣 5 分。 5、工位及宿舍环境物品摆放乱、灰尘明显、垃圾未处理, 每次发现扣 1 分。 6、未经管理人员同意, 擅自开展相关工作的, 视情况每次扣 1-30 分。 	北京市应急指挥保障中心相关科室进行不定期抽查	
	1.3 仪容管理	仪容不符合要求, 视情扣除 1-30 分, 情节严重的退回服务单位。	<ol style="list-style-type: none"> 1、不得蓄须、长发、染发、光头、纹身(外露)、留长指甲。 2、发角侧不过耳, 前不过眉, 后不过衣领。 3、不得佩戴手串和夸张的配饰。 4、不符合机关单位和应急管理部门的着装要求视为仪容仪表不合格。 	北京市应急指挥保障中心相关科室进行不定期抽查	

2. 技术保障 管理	2.1 视频会议 保障管理	会前准备出现问题，按照会议保障层级视情况扣1-5分。	1. 未将会议场次列入当日保障列表，导致会议遗漏。 2. 未与主办方对接保障需求，导致会议保障内容遗漏。 3. 未在会前规定时间内完成组会及调试。 4. 未按要求开展每日会议系统值守终端技术点名。	北京市应急指挥保障中心相关 部室进行不定期抽查	1、会议类型 包含应急、 加密、应急 部、指挥信 息网、单兵、 腾讯、小鱼 易联等。 2、局内会议 保障按此标 准执行。
		会中保障出现问题，按照会议保障层级视情况扣1-10分。	1. 因操作错误导致会议中断，造成不良影响的。 2. 会议期间出现串音、回音，未及时处理。 3. 分会场画面切换错误或不及时（因分会场主要原因导致的除外）。 4. 会议开始后拨打私人电话、玩手机等与保障无关的事项。	北京市应急指挥保障中心相关 部室进行不定期抽查	
		会后收尾出现问题，按照会议保障层级视情况扣1-5分	1. 未督促主办方在会议工单上签字。 2. 未按主办方要求进行会议录制及文字转换（办会人无录制要求除外）。	北京市应急指挥保障中心相关 部室进行不定期抽查	
		未能按照要求完成点位梳理和收藏，视情扣1-5分	1. 收藏点位不完整，每处扣1分，累加计算。 2. 收藏点位不准确，每处扣1分，累加计算。 3. 收藏点位不及时，每处扣1分，累加计算。	北京市应急指挥保障中心相关 部室进行不定期抽查	
	2.2 视频图像 保障管理	未能按要求完成图像调取，视情扣1-5分	1. 调取点位与实际不符，视情及影响每处扣1-5分，累加计算。 2. 调取点位速度过慢，视情及影响每处扣1-5分，累加计算。 3. 未能从多角度、多系统提供相关点位，视情及影响每处扣1-5分，累加计算。	北京市应急指挥保障中心相关 部室进行不定期抽查	
		大屏模式未能做到一键切换，存在图像资源卡死、黑屏、角度异常等现象，视情扣1-5分。	1. 大屏模式未能做到一键切换，存在图像资源卡死、黑屏、角度异常等现象，视情扣1-5分。 2. 未展示对应的大屏显示模式或者用错大屏显示模式的，视情扣1-5分。 3. 大屏模式在调整后未做记录（精确到资源编号）存档并及时上报，视情扣1-5分。	北京市应急指挥保障中心相关 部室进行不定期抽查	
		大屏模式不符合要求，视情扣1-5分			

	2.3 接入系统保障管理	在信息系统接入、使用、维护、台账等工作存在疏漏，视情扣1-10分。	1. 通信录未及时更新，存在错误，每次/处扣1分。 2. 对接入信息系统登录方式、账号密码、地址、坐席和增减等调整情况未及时登记，或登记更新上报不及时，每次/处扣1分。 3. 对接入信息系统的部署、使用、主要功能模块不掌握、不熟悉、不会操作等，对市应急指挥中心指挥调度信息化技术保障可能产生不利影响的，视情及影响每次/处扣2-10分。	北京市应急指挥保障中心相关 部室相关工作责任人根据以下数据台账和保障任务完成情况确定	
2.4 中控及音视频系统保障管理	中控及音视频系统操作不规范、不正确，视影响程度和范围扣1-5分。	1. 音频路由切换错误的，视情况每次扣1-5分。 2. 信号切换错误的，视情况每次扣1-5分。 3. 大屏幕模式制作错误的，视情况每次扣1-5分。 4. 预置位设置错误的，视情况每次扣1-5分。	北京市应急指挥保障中心相关 部室进行不定期抽查		
2.5 应急单兵保障管理	应急单兵系统日常管理不规范，每次扣1分。	1. 单兵账号操作不规范、不及时，每次扣1分。 2. 应急单兵技术点名执行不到位，每次扣1分。			
2.6 服务台保障管理	服务台电话技术服务和派工不规范，视情扣除1-5分。	1. 服务台遭到投诉，视情况每次扣1-5分。 2. 来电未及时接听，视情况每次扣1-5分。 3. 服务台接听记录不真实、不准确，视情况每次扣1-5分。 4. 派工不及时或未派工，视情况每次扣除1-5分。	北京市应急指挥保障中心相关 部室进行不定期抽查		
3. 日常工作管理	3.1 文档管理 未能按照要求完成文档梳理、数据汇总，视情扣1-3分。	1. 文档内容不完整，视情及影响每处扣1分，累加计算。 2. 文档数据不准确，视情及影响每处扣1分，累加计算。 3. 文档反馈不及时，视情及影响每处扣1分，累加计算。	北京市应急指挥保障中心相关 部室根据文档任务完成情况确定		

3.2 交接班管理	交接班工作不符合要求的，视情扣 1-10 分。	1. 未开展交班或交接班时间错误的，每次扣 1 分。 2. 交接班内容存在遗漏，每处扣 1 分，累加计算。	北京市应急指挥保障中心相关 部室根据相关工作责任人根据 交接班完成情况认定	一般交班时 间为每日 16 时；特殊时 期，以不影 响指挥场所 信息化技术 保障为准。
3.3 设备可用性监 控管理	设备可用性监控管理不符合要求的，视情扣 1-10 分。	1. 未开展设备可用性监控管理，每次扣 2 分。 2. 设备可用性监控管理不全面，有漏检项，每处扣 1 分，累加计算。 3. 设备可用性监控管理未按时完成，每次扣 1 分，累加计算。 4. 设备可用性监控管理结果不准确，每处扣 1 分，累加计算。 5. 设备可用性监控管理发现故障，未及时登记并上报，视情及影响每次/处扣 1-10 分，累加计算。	1. 设备可用性监控管理表及设 备可用性监控管理内容、时机、 频次应由各岗位按照项目合同 制定并经北京市应急指挥保障 中心相关部门室确认。 2. 北京市应急指挥保障中心相 关部室相关工作责任人根据设 备可用性监控管理完成情况及 设备可用性监控管理表认定	包含且不限 于各指挥场 所依据合同 规范的各项 视频会议、 视频会议、 信息系统、 硬件、办公 资产等设备 可用性监控 管理工作；
3.4 保障工具管理	保障工具的管理和使用不符合要求，视情扣 1-10 分。	1. 保障工具遗失、非正常损毁，视资产重要性和价值不同，每 次/处扣 2-10 分，累加计算。 2. 保障工具管理混乱、数量、位置、状态等信息更新不及时， 每次/处扣 2 分。	北京市应急指挥保障中心相关 部室根据相关工作责任人根据 保障工具管理情况认定	包含各指挥 场所完成信 息化技术保 障所必须的 打印机、电 话、刻录机、 台式机、配 发制服、门 禁卡等甲方 提供技术保 障必要工具

4. 加分管理	加分项	<p>信息化技术保障和人员日常工作管理过程中有突出表现，能有效提升保障效率，提高技术保障能力等方面，视情加 1-10 分。</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 在保障过程中有重大立功表现的，视情况加 1-10 分。 2. 在日常工作中提出有助于保障工作合理化建议的，视情况加 1-10 分。 3. 能够快速响应技术保障任务并圆满完成紧急保障任务的，视情况加 1-10 分。 4. 保障中有具体事项支撑受到表扬和口头表扬，并有在编人员在场证明的，视情况加 1-5 分。 5. 考取与保障工作相关的证书的，视情况加 1-3 分。 	<p>由技术保障服务单位提出，北京市应急指挥保障中心相关部门室三根据实际情况认定</p>	
---------	-----	-------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------	--

附件 2:

北京市应急指挥中心信息化技术保障工作事件记录单

编号:			
事件时间	年 月 日 时 分		
事件内容			
绩效考核 适用条款		绩效考核 结果	分
公司驻场经理 签字		签字时间	
技术保障三部 签字		签字时间	

北京市应急指挥中心信息化技术保障工作事件记录单

编号:			
事件时间	年 月 日 时 分		
事件内容			
绩效考核 适用条款		绩效考核 结果	分
公司驻场经理 签字		签字时间	
技术保障三部 签字		签字时间	

附件 3:

北京市应急指挥中心
信息化技术保障工作绩效考核申请单

北京市应急指挥保障中心:

我公司已按合同要求完成_____年____月至_____年____月市应急指挥中心
信息化技术保障服务内容, 特申请进行项目第____季度市应急指挥中心信息化技术保障
绩效考核。

市应急指挥中心信息化技术保障项目负责人(签字):

(公章)

____年____月____日

附件 4:

北京市应急指挥保障中心
信息化技术保障绩效考核结果通知单

北京市应急指挥保障中心接到来自被考核方绩效考核申请,于____年____月____日
对信息化技术保障项目进行全面绩效考评工作。现将考核结果通报如下:

考核期: 年 月至 年 月

考核总分:

附件: 《北京市应急指挥中心信息化技术保障绩效考核工作情况汇总》

北京市应急指挥保障中心(公章)

____年____月____日