

合同登记编号：2026080601

市级森防队伍通信设备保障项目合同

甲方：北京市森林消防综合救援总队

乙方：北京君宏科技有限公司

签订地点：北京市顺义区龙湾屯镇安利隆山庄

签订日期：2026年 8 月 6 日



甲方：北京市森林消防综合救援总队

地址：北京市顺义区龙湾屯镇安利隆山庄

法定代表人：刘尊涛

联系电话：010-60463039

乙方：北京君宏科技有限公司

地址：北京市海淀区海淀北二街8号5层617

法定代表人：李文卿

联系电话：13811686924

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市级森防队伍通信设备保障项目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
北京市森林消防综合救援总队	010-60463039	010-60463028		北京市顺义区龙湾屯镇安利隆山庄
北京君宏科技有限公司	13811686924	/	liwenqing@grandjh.com	北京市海淀区海淀北二街8号617

1.2 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15日内再次通知另一方。如变更一方未及时履行变更告知义务，由此产生的错付、误付的一切不利后果均由变更一方自行承担。

1.3 本合同的有效组成部分包括：本合同(含补充协议)、中标通知书、投标

文件、招标文件。

2、服务内容及要求

2.1 服务内容

乙方向甲方提供的服务内容详细描述见附件1，乙方提供的服务内容应与之相符。

2.2 服务承诺

在合同约定的期限内，乙方选派的专业技术服务人员满足甲方的服务需求及本合同约定要求。

2.3 服务期限

乙方为甲方提供运行维护服务的期限为合同签订之日起一年（2026年8月14日-2027年8月13日）。

2.4 除本条所列服务承诺、服务期限外，乙方提供的服务还应满足附件1所列的各项服务要求。

3、履约验收

3.1 履约验收的程序

乙方完成全部服务内容后，甲方根据对乙方的定期考核情况和项目验收标准，对项目服务成果进行验收，出具专家验收意见，验收意见应包含对各项服务成果的分项验收意见，专家费用由乙方支付。

3.2 履约验收的内容和验收标准

根据本合同及附件条款要求、招标文件要求（商务要求、技术要求）、投标文件响应及国家行业有关标准，对乙方的履约情况进行逐项验收。

4、合同价款

本合同总额为人民币（大写）人民币壹佰柒拾万元整（¥ 1700000 元）。前述合同价款为含税价〔税额（大写）人民币玖万陆仟贰佰贰拾陆元肆角贰分（¥ 96226.42 元）〕，是乙方在服务期间内全面履行本合同所有义务后，甲方所应支付的所有费用，除此之外甲方无需再支付乙方其他任何费用。

5、支付条款

5.1 支付依据

乙方应向甲方汇报服务情况，甲方根据乙方提交的服务总结报告及相关服务要求和约定，支付服务费。

5.2 支付方式

双方签署合同【15】日内，甲方向乙方支付合同款的 50% (¥ 850000 元，大写：人民币捌拾伍万元整)；

服务期限届满，且依据本合同“3 履约验收”通过项目终验合格后 15 日内，甲方向乙方支付合同尾款 (¥ 850000 元，大写：人民币捌拾伍万元整)。

甲方每次付款前，乙方应提供符合国家相关税务规定的等额发票，否则甲方有权延迟付款且不承担违约责任。乙方对发票的合规性负责，如因乙方所开具的发票不合规给甲方造成的任何损失，全部由乙方承担。

甲方向乙方支付的费用均以甲方收到财政批复资金到账为准，因财政原因不能及时支付费用时，乙方不得因此原因暂停或中止履行本合同或追究甲方的违约责任。

乙方收款信息：

开户名称：北京君宏科技有限公司

开户银行：招商银行北京西直门支行

账 号：110915097310601

6、服务质量考核条款

6.1 甲方依据服务项目条款（见附件 3）进行考核。

6.2 乙方自签署合同后每 3 个月向甲方提供项目服务总结报告，如未按期提交服务总结报告影响甲方进行考核的，则视为乙方该季度服务不满足考核要求。

乙方完成全部服务内容提交项目成果后，甲方有权组织 1 次不少于 3 名专家的评审验收会，评审验收会产生的费用由乙方承担。

6.3 乙方应当向甲方定期提交服务季报、服务半年报、服务年报等服务总结报告，并按甲方要求提供日常巡检维护记录等内容。

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》，详细描述见附件 2。

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服务，

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服务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》(见附件2)，应遵照该《安全保密协议》的约定承担违约责任。

7.6 乙方应积极配合信息安全主管部门对甲方信息安全展开的监督检查工作。

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 本项目实施所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。

8.3 乙方在提供服务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、违约责任条款

9.1 乙方的违约责任

乙方在服务期限内未按合同规定的服务项目条款(见附件1)提供技术服务，或者违反本合同第2条中的服务承诺的，甲方有权向乙方发出整改通知，乙方收到通知后不予整改或未按通知时限完成整改的，则每出现一次该违约情形，应按本合同总额的5%向甲方支付违约金；前述违约情形累计发生3次以上(含3次)的，甲方有权解除本合同，届时乙方除应向甲方返还甲方已支付但乙方尚未提供服务的剩余服务期限所对应的服务费外，还应按本合同总额的20%向甲方支付违约金。

乙方在服务期限内提供的服务经质量考核不合格发生2次以上(含2次)的，或者乙方在提供运维服务过程中出现重大安全事件的，甲方有权解除合同，届时乙方除应返还甲方已经支付的全部款项外，还应按合同总金额的20%向甲方支付违约金。

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，乙方除应退还甲方已支付的全部费用外，还应按本合同总额的 20%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。

乙方将本合同项下服务项目对外转包，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，届时乙方除应返还甲方已经支付的全部款项外，还应按合同总金额的 20%向甲方支付违约金。

如乙方在履行期限届满前明确表示不履行本合同义务而致使本合同解除或者因自身原因要求解除本合同的，则乙方除应向甲方返还甲方已支付但乙方尚未提供服务的剩余服务期限所对应的服务费外，还应按本合同总额的 20%向甲方支付违约金。

除前述约定外，如乙方发生违反本合同约定的其他义务的，则每发生一次，乙方应按本合同总额的 1%向甲方支付违约金；如发生 5 次以上或经甲方通知后 5 日内乙方仍不予改正的，甲方有权解除本合同，届时乙方除应向甲方返还甲方已支付但乙方尚未提供服务的剩余服务期限所对应的服务费外，还应按本合同总额的 20%向甲方支付违约金。

本合同其他条款（含合同附件）就乙方违约责任另有约定的，从其约定。

前述违约金不足以弥补给甲方造成的损失，乙方应予以补足。甲方为追究乙方违约责任而支出的公证费、保全险费、交通费、律师费等均由乙方承担。

9.2 甲方的违约责任

如果甲方因自身原因不能按时足额支付合同款项，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。

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，不得以此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

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。

12、合同的终止与解除

12.1 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。

12.2 如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的服务的, 应提前 30 日书面通知乙方, 乙方在收到甲方该书面通知后应立即停止提供服务。对于乙方收到甲方该书面通知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。

13、合同的生效

13.1 本合同自双方法定代表人签字并加盖单位合同章或公章后生效。

13.2 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。

13.3 本合同未尽事宜, 或需对本合同条款进行修改, 应经双方协商后以书面补充协议方式明确。

14、其他条款

14.1 本合同生效后, 除出现不可抗力, 继续履行将损害国家利益和社会公共利益的情形外, 未经协商, 任何一方不得擅自变更、中止或者终止本合同。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本合同采购金额的百分之十。

14.2 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。

甲方：北京市森林消防综合救援总队

法定代表人：

刘宇峰

住所地：北京市顺义区龙湾屯镇安利隆山庄

传真：

电话：010-60463039



签约日期：2026年8月6日

乙方：北京君宏科技有限公司

法定代表人：

李子卿

住所地：北京市海淀区海淀北二街8号617

传真：

电话：13811686924



开户行：招商银行北京西直门支行

税务登记号：91110117330289329K

签约日期：2026年8月6日



附件 1

市级森防队伍通信设备保障项目条款

1. 运维服务通信设备清单（包括但不限于以下设备）

序号	设备名称	数量/台套
1	便携式 ka 卫星地面站	1
2	三屏便携式指挥终端	1
3	野战指挥调度台（含融合通信）	4
4	宽带通信基站（背负式，含 mesh，9 米天线）	3
5	宽带通信基站（背负式，9 米天线架，含 mesh）	1
6	宽带通信基站（2.6 米天线架，含 mesh）	7
7	宽带手持终端	80
8	宽带手台入耳式降噪耳机	80
9	宽带 CPE	4
10	窄带背负式车载语音台	2
11	窄带车载语音台	39
12	窄带语音基站	12
13	窄带网关	4
14	窄带语音手台	126
15	窄带手台透明导管耳机	95
16	窄带手台头挂式降噪耳机	31
17	窄带充电排充	20
18	6KW 户外移动电源箱	4
19	1800W 户外电源	1
20	便携发电机	1

2. 服务内容及要求

2.1 通信设备运维内容

序号	服务事项	主要内容
1	通信设备维护	(1) 通信设备巡检维护: 按照甲方要求对便携式 ka 卫星地面站、三屏便携式指挥终端、野战指挥调度台、宽带通信基站、宽带手持终端、宽带手台入耳式降噪耳机、宽带 CPE、窄带背负式车载语音台、窄带车载语音台、窄带语音基站、窄带网关、窄带语音手台、窄带手台透明导管耳机、窄带手台头挂式降噪耳机、窄带充电排充、6KW 户外移动电源箱、1800W 户外电源、便携发电机等通信设备定期进行巡检, 排查通信设备故障情况, 根据甲方的需求, 维护通信设备标识标签, 对通信设备参数进行调试, 确保通信设备正常运行。 (2) 通信设备故障处置: 对通信设备故障进行诊断、排障, 以及性能恢复后的调试维护工作。 (3) 技术文档管理服务: 根据甲方需求和运维需要, 及时总结技术维护文档, 并对技术文档进行动态更新、管理。
2	森防期内 7*24 小时驻场保障	(1) 协助甲方完成市应急指挥中心与现场指挥部的通信工作。 (2) 协助甲方完成森林防灭火指挥系统使用数据标绘和更新等保障工作。 (3) 森防期为市应急指挥中心提供 7*24 小时驻场保障服务, 保障森林防灭火指挥系统的使用需求。 (4) 为重大活动及实战化训练演练提供现场人员保障服务。 (5) 森防期为市森防总队提供 7*24 小时驻场保障服务。遇有任务, 跟随队伍在任务现场协助做好现场指挥部和森林防灭火指挥系统的组网搭建等工作。
3	完善运维服务管理体系建设	按照 ITSS 的 IT 运维服务理念, 结合甲方的实际情况, 协助甲方完善 IT 运维服务管理体系, 提供信息化运维工作管理咨询, 建立完整的信息化运维技术服务流程, 完善技术服务人员工作职责, 协助完善运维服务管理规划和《运维管理体系建设实施方案》, 协助完善系统建设转运维机制, 协助编制信息化运维服务技术操作规范; 协助制定项目服务内容相关应急响应分项预案。
4	咨询与培训服务	(1) 根据甲方实际业务需求, 对使用装备的人员进行使用技术、参数配置、系统调试和运维管理等方面的培训。 (2) 运维过程中提供技术咨询、评估等服务。
5	运维设备台账管理	(1) 按照本项目运维内容, 建立通信设备运维管理台帐。 (2) 对运维台账进行动态记录与更新, 对通信设备建立动态台账, 定期更新硬件配置、软件配置、IP 地址、使用情况、维修情况等信息。 (3) 协助甲方梳理、统计、管理 IP 地址资源。
6	便携式 KA 卫星地面站网络服务	(1) 对便携式 KA 卫星地面站提供 1 年 7*24 小时公网网络服务。 (2) 提供 7*24 小时应急服务响应, 包括现场和远程支持服务。 (3) 提供 5×8 小时现场支持、热线技术支持服务。 (4) 对便携式 KA 卫星地面站提供硬件维修服务。

7	手持终端 电池换新	(1) 窄带语音手台电池每年换新数量以 130 为基数, 不低于 30% 比例更换新品。 (2) 宽带手持终端电池每年换新数量以 80 为基数, 不低于 10% 比例更换新品。
8	“三断”场 景下通信 保障专项 演练	森防期每月至少组织一次通信中队在三断极端条件下通信设备组网专项演练。
9	通信中队 能力评估	服务期对通信中队通信人员能力进行一次评估, 出具评估报告, 根据评估报告进行下一步工作筹划。

2.2 服务方式

服务方式包括驻场服务、电话技术支持服务、电子邮件技术支持服务、远程管理服务、应急响应服务、技术培训服务并建立应急响应机制。

根据甲方需求, 完成系统更新、调试和测试。

2.3 原厂技术支持及突发事件保障

提供 5×8 小时的原厂技术支持(不含设备硬件维修内容), 针对火场救援等突发事件及重大活动提供 7*24 小时应急支持服务响应, 同时提供现场人员保障和巡检服务。提供的原厂服务包括现场和远程每年不少于 30 次。

3. 服务标准及其他要求

3.1 国家法定节假日、重要会议、活动以及突发安全事件期间等, 按甲方要求增加人员做好 7*24 驻地值守工作, 提供技术服务人员开展技术支持保障工作。

7*24 小时驻地值守期间应按照甲方要求进行巡检、运维维护和技术保障工作。

为了确保通信设备的正常运行, 要求乙方提供 7*24 小时电话技术支持服务, 在 30 分钟内对用户提出的设备故障问题做出响应, 在接到用户通知后 5 小时内赶到指定现场, 对故障进行现场排查处置, 提供 7*24 小时电话技术咨询服务、远程故障诊断处理服务。定期派技术服务人员至少 2 次对市级森防总队伍通信设备进行巡检, 同时对系统和设备进行维护。可定期进行通信设备的人员培训和技术支持。

3.2 工作汇报机制

根据甲方要求, 需按时向甲方提供日常巡检及维护记录、季度巡检报告、服务季报、服务半年报、服务年报、培训总结等服务总结报告。

3.3 其他服务

乙方应建立应急响应机制，并严格按照要求实施，配合市森防办组织实施一次“野外大练兵活动”等其他保障服务。

3.4 乙方应基于 ITIL 和 ITSS 的通信设备运维服务理念并结合市森防队伍的实际情况协助建立通信设备运维服务管理体系，协助梳理运维技术服务操作流程，并及时对服务进程进行记录。

3.5 乙方须清晰说明相应技术服务人员在该项目中的职责及所具备的相应技术技能及工作经验，且需长期在京。

3.6 安全服务

严格按照国家和北京市相关安全体系文件的要求提供安全保障，本着“谁运营、谁负责”的原则建立和落实运维安全管理制度。

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服务，制定切实可行的措施保障人员安全、设备安全、生产安全。

乙方必须制定合理的措施对技术服务人员进行管理与思想教育，安全生产意识。

3.7 保密管理

乙方与甲方自合同签订之日起，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。此保密义务不因本项目合同的终止而免除。

乙方需与甲方签订《安全保密协议》，详细描述见合同附件 2。

乙方需制定合理的措施对技术服务人员进行管理与思想教育，加强保密意识。

乙方如违反《安全保密协议》（见合同附件 2），应遵照该《安全保密协议》的约定承担违约责任。

3.8 服务的质量指标

各类服务的质量指标通常包括但不限于：

应急值守：人员出勤率、应急响应率、原厂保障到位情况等。

日常维护类服务：巡检作业计划的及时完成率、业务服务请求及时满足率、

标识更新率和台账更新率等。

维修保障类服务：故障服务响应及时率、故障服务到达现场及时率、故障修复及时率等。

汇报机制：根据甲方要求，需按时向甲方提供日常巡检及维护记录、季度巡检报告、服务季报、服务半年报、服务年报、培训总结等服务总结报告。

运维体系建设：通过集中运维服务体系的建立，实现以用户为中心的、安全稳固的、质量成本最优的每周 7*24 小时通信设备运维服务，从而保障应急业务运作的安全稳定。

附件2

安全保密协议

甲 方：北京市森林消防综合救援总队

地 址：北京市顺义区龙湾屯镇安利隆山庄

法定代表人：刘尊涛

乙 方：北京君宏科技有限公司

地 址：北京市海淀区海淀北二街 8 号 5 层 617

法定代表人：李文卿

为了保护市级森防队伍通信设备保障项目所涉及的保密信息，明确双方的权利义务，甲乙双方在平等自愿、协商一致的基础上，就该项目保密信息的保密事宜达成以下协议：

第一条 安全要求

1、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。

2、乙方必须制定合理的措施对其工作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

本协议所称的“保密信息”是指，乙方在订立和履行市森防总队市级森防队伍通信设备保障项目合同过程中获得的下列信息，但不包括其通过公众渠道可以获得的信息或经甲方书面同意允许向第三方透露的信息：

1、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。

2、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。

3、其他保密信息：包括但不限于运维过程中获取的有关数据、流程、分析成果；甲方的内部管理资料、甲方人员信息、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 安全保密期限

本协议约定的保密责任期为长期，不因合同的终止而免除。

第四条 保密义务人

本协议项下保密义务人为乙方单位及乙方的员工。

第五条 保密义务

乙方保证对所获悉的甲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市森防总队市级森防队伍通信设备保障项目有关的用途。

2、除直接参与市森防总队市级森防队伍通信设备保障项目的人员之外，不得将保密信息透露给其他无关人员和任何第三方。

3、不能将甲方保密信息的全部或部分进行发布、传播、复制或仿造。

4、乙方应告知并以适当的方式要求其直接参与市森防总队市级森防队伍通信设备保障项目的人员，按照本协议规定保守保密信息。如乙方工作人员违反本协议规定，泄露甲方保密信息的，乙方应承担违约责任。

5、乙方不能利用获悉的信息为自己或其他方开发信息、技术和产品、或与甲方的产品进行竞争。

6、未经甲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、磁盘、胶片等介质，带离甲方工作场所。

7、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。

8、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市森防总队市级森防队伍通信设备保障项目，而不能用于其他目的，特别是从事侵害甲方利益的活动。

第六条 保密信息的交回

1、项目服务工作终止后，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。

2、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。

3、未经甲方书面许可，乙方不得丢弃和自行处理保密信息。

第七条 违约责任

乙方违反本协议约定的，甲方有权要求乙方采取有效的补偿措施，以防止泄密范围继续扩大。同时，乙方应向甲方支付合同总金额20%的违约金，违约金不足以弥补甲方损失的，乙方还应承担赔偿责任。如乙方出现前述违约行为且市级森防队伍通信设备保障项目合同约定的服务期限尚未届满的，则甲方有权解除合同，届时乙方除需按前述约定向甲方支付违约金外，还需退还甲方已支付但乙方尚未提供服务的剩余服务期限所对应的款项。

第八条 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，双方应协商解决，协商不成的，双方均可向甲方住所地有管辖权的人民法院提起诉讼。

第九条 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：北京市森林消防综合救援总队

法人代表或授权代表（签字）：

2026年8月6日

乙方：北京君宏科技有限公司

法人代表或授权代表（签字）：

2026年8月6日



附件3

项目服务质量考核表

序号	指标类型	指标名称	指标定义	评价标准
1	应急值守	人员出勤	项目服务保障人员应在出勤签到表记录每人每日到岗情况。	所有项目保障人员应全部到岗，且每人到岗天数占应到总服务天数达100%为合格。
2		应急响应	针对日常训练及火场救援等突发事件及重大活动提供7*24小时应急支持服务响应。且实际到达保障现场时间不晚于队伍到达后10分钟内。	联系不到保障人员、或接到任务后无响应、或到达保障现场时长晚于队伍到达10分钟以上，满足以上任何一条的为不合格。
3		原厂保障	提供5×8小时的原厂技术支持（不含设备硬件维修内容），同时每个原厂提供2名人员现场保障服务，且每年现场和远程保障不少于30次。	保障时间内联系不到保障人员、或接到任务后未响应、或救援现场原厂保障人员不足5人达1次，或为5人的情况超过3次，满足以上任意一条为不合格。
4	设备维护	设备巡检	每个季度，对全部运维服务通信设备进行巡检一次	每季度巡检完成度100%以上为合格。
5		隐患发现	对巡检后上报的设备故障进行分析，如果属于巡检过程应发现的故障，则记一次未发现隐患，此数据一个季度总和与巡检设备总台套数的比值为隐患未发现率。	故障隐患未发现率高于10%为不合格。
6		标识维护	根据采购人需求，对通信设备标识标签进行更新。	对设备标签进行更新，更新率达95%以上为合格。
7		台帐文档	根据运维需要，及时总结技术维护文档，并对台帐和技术文档进行动态更新、管理。	每季度对文档进行更新管理，更新率达95%以上为合格。
8		业务请求	对于用户无法独立完成的，数据配置等正常业务服务请求，要求24小时内通过远程或者现场方式处置完成。	业务服务请求及时满足率大于95%为合格。
9	维修保障	故障响应	故障上报消息发出后30分钟内进行回复和联系为故障及时响应。	故障服务请求及时满足率大于90%为合格。
10		故障现场处置	对于无法利用远程方式指导排障并恢复使用的情况，需5小时之内到达现场进行处置	到达现场及时率高于90%为合格。
11		故障排障	对队伍上报的通信设备故障进行诊断、排障，完成对故障进行诊	完成报修单数或进入返厂维修的报修单数与当季总保修

			断、对故障部件进行调试等维护工作。	单数之比低于 90%为不合格。
12	汇报机制	汇报材料	按采购人要求提供日常巡检及维护记录、季度巡检报告、服务季报、服务半年报、服务年报、培训总结等服务总结报告。	未提供日常巡检及维护记录等相关文件为不合格。
13	体系建设	运维体系	合同签署后 15 个工作日内建立运维服务体系。	未建立运维服务体系为不合格。
14	手持终端电池换新	电池换新数量	按照窄带语音手台 130 部、宽带手持终端 80 部为基数,对窄带语音手台电池不低于 30% (39 块)、宽带手持终端电池不低于 10% (8 块) 比例更换新品。	窄带语音手台电池低于 30% (39 块)、宽带手持终端电池低于 10% (8 块) 比例为不合格。
15	专项训练	“三断”场景下通信保障专项演练	森防期每月至少组织一次通信中队在三断极端条件下通信设备组网专项演练。	组织专项训练完成率低于 90%为不合格。
16	能力评估	通信中队能力评估	服务期对通信中队通信人员能力进行一次评估,出具评估报告,根据评估报告进行下一步工作筹划。	服务期未出具评估报告为不合格。

备注: 1. 以上 16 个考核项目中, 所有项目均为考核合格时, 项目服务质量考核才为合格。



/