

政府采购项目

竞争性磋商

西安市生态环境保护综合执法支队  
监控指挥及室内外大屏运维服务合同

采购项目编号：THXZB2026-1022

甲 方：西安市生态环境保护综合执法支队

乙 方：陕西浩视达电子科技有限公司

鉴证方：陕西天鸿信项目管理有限公司

2026年6月

中国 西安



甲方：西安市生态环境保护综合执法支队

乙方：陕西浩视达电子科技有限公司

甲方通过招标确定乙方为“监控指挥及室内外大屏运维服务项目”供应商。乙方承诺完全按照招标文件中“监控指挥及室内外大屏运维需求框架”要求和乙方关于服务内容的承诺，完全履行中标人合同履行之义务。

双方根据《中华人民共和国招标投标法》《民法典》及双方招投标文件等，本着诚实履行之原则，签订本合同，以资双方共同遵守。

## 一、服务内容

### （一）问题处理服务

对故障现象进行技术分析，结合大屏幕显示系统基础设施配置、工作原理与连线图纸等技术资料，准确定位问题故障点、找到解决故障的有效方案。

1. 提供 7×12 小时（每周 7 天，每天 12 小时）呼叫中心客户服务热线电话，接到用户提供的详细问题故障现象和信息后，提出解决故障的方案和预计解决时间。响应时间：0.5 小时内响应。

2. 优先通过电话指导、远程技术支持、远程分析判断进行快速问题处理。

3. 必要时，及时派出服务工程师快速到达现场，检查系统设施和处理故障，实施解决故障的有效方案，恢复大屏幕显示系统正常运行。

现场服务时间：7x12 小时

到达现场时间：4 小时内

一般故障排除时间：现场服务 4 小时内。（备件需返厂除外，如遇天气等特殊情况，需向甲方说明原因）

## （二）设备返厂维修服务

现场更换的设备或故障件返回原厂处理，由设备方原厂工程师（非乙方）使用专用仪器、原厂配件，按照乙方检测、维护处理流程，对故障件进行检查、维护处理、老化、测试，保证处理后的性能有效恢复。

## （三）备件替换服务

甲方购买的原厂备件，由甲方自行保管。当系统有故障发生时，由工程师提供现场更换服务，为确保甲方现场备件及时储备，更换下来的故障件直接由乙方替换成良品件。避免故障件返厂处理期间甲方备件的空窗期，故障件由乙方回收处理。

## （四）巡检服务

为保证系统的长期稳定、高效运行，结合系统使用情况，现场进行有计划的、定期的、主动的、预防性的、全面的综合评估，乙方每次综合评估后需书面递交甲方，甲方进行及时备案。及时获知系统运行状态，发现和消除故障隐患，减少问题发生的概率，制定每季度一次的巡检服务计划。

巡检服务包括：

- 1) 显示系统软件运行情况检测、调试、维护；
- 2) 音频系统运行情况检测、调试、维护；
- 3) 大屏瞎点、亮条、偏色检测；
- 4) 各种信号(视频、电脑、高清、多屏处理器)运行检测、调试；
- 5) 数据安全（备份数据检测）；
- 6) 显示系统运行情况综合分析；

7) 音频系统运行情况综合分析;

8) 巡检报告及建议。

#### (五) 技术支持服务

根据甲方需求, 涉及小范围整改、变更、调整等根据实际情况及时为客户提供相应的技术支持服务。

1. 监控室后面网线接头统一更换为无干扰接头。

2. 一楼大屏控制接收板卡更换。

#### (六) 保障服务

在甲方重要活动期间, 提供现场技术保障的服务, 确保大屏的图像和声音正常, 保证大屏幕显示系统的运行功能正常、性能优良。

1. 当用户有重大活动需要乙方保障, 用户只需提前 48 小时通知, 乙方安排有经验的服务工程师负责。

2. 服务工程师提前到达现场, 对显示系统音频进行全面检测、调试, 消除故障隐患。

3. 会议保障暂定 1 年 6 次, 可根据甲方要求自行调整, 乙方可以继续免费提供现场技术保障的服务。

#### (七) 交付件

维保服务期间, 乙方向甲方提交书面《问题分析处理报告》、《巡检报告》、《使用建议书》、《年度总结报告》等, 建立完善系统运行维护档案。

### 二、服务期限

本合同约定服务期限一年, 自本合同签订生效之日起算。

### 三、服务价款及支付方式

(一) 本合同约定服务价款为: 人民币大写: (壹拾万零伍佰元整), 小写: (¥100500.00 元) (含税)。

(二) 支付方式:

合同签订后7个工作日内,甲方向乙方支付合同总额的30%,即人民币(大写)叁万零壹佰伍拾元整;¥:30150.00元;价款剩余的70%,即人民币(大写)柒万零叁佰伍拾元整,¥:70350.00元,在合同履行完成后,依据本合同第六条绩效考核办法,甲方需对乙方服务验收并进行绩效评价,根据绩效考核等级,在10个工作日内付清,乙方需开具等额发票。

由甲方负责结算,乙方在接收付款前,须开具等额普通发票给甲方,否则甲方有权不予支付相应货款,且不承担因此所产生的任何费用,不构成违约。

(三) 付款方式: 转账

乙方银行户名: 陕西浩视达电子科技有限公司

乙方账号: 20000052105100062188486

乙方开户行: 北京银行股份有限公司西安高新开发区支行

四、双方权利义务

(一) 甲方权利义务

1. 乙方在定期巡检及设备更换,返厂维修时甲方应给予相应的配合。
2. 设备返回原厂或者维修点维修所产生必要时间甲方予以理解配合。
3. 不需要返厂维修可以现场更换的器件,购买器件的费用由乙方负责,保管由甲方负责。
4. 对乙方提供服务进行监督,对于服务不符合招标文件及服务承诺的,有权要求乙方立即改正。

(二) 乙方权利义务

1. 按照招标文件及本合同第一条服务内容，完全、尽责提供服务；
2. 严格遵守服务要求，在最短时间内完成响应，避免影响甲方正常使用或造成甲方额外损失。
3. 接受甲方监督，对甲方提出合理要求及时进行整改或履行。
4. 向甲方提供完整的维护保养记录和相关设备维修资料。
5. 保守运营维护服务过程中接触的甲方机密。

## 五、违约责任

(一) 甲乙双方必须遵守本合同并执行合同中的各项规定，保证本合同的正常履行。

(二) 如因乙方工作人员在履行职务过程中的疏忽、失职、过错等故意或者过失原因给甲方造成损失或侵害，包括但不限于甲方本身的财产损失、由此而导致的甲方对任何第三方的法律责任等，乙方对此均应承担全部的赔偿责任。

(三) 若乙方违反本合同服务内容及服务要求，则视为乙方违约，甲方有权解除合同，要求乙方返还甲方已支付价款。对于乙方已提供服务折算成相应价款酌情予以扣除，并要求乙方向甲方支付合同金额的 10% 违约金。

## 六、绩效考核

### (一) 绩效指标及评价分值 (100 分)

#### 1. 数量指标 (25 分)

巡检任务完成率：乙方需按合同约定完成每季度一次的巡检服务，全年共 4 次。评分标准：每少完成 1 次扣 7.5 分，扣完为止。

#### 2. 质量指标 (25 分)

故障修复达标率：乙方需确保故障修复后系统正常运行，无遗留问题。评分标准：未达标每次扣5分，扣完为止。

### 3. 时效指标（20分）

故障响应及时率：乙方需在0.5小时内响应故障，4小时内到达现场处理一般故障。评分标准：每延迟1次响应扣2分，每延迟1次到达现场扣3分，扣完为止。

故障修复时效：一般故障当日解决，需要更换配件故障5个工作日内完成故障修复。评分标准：延迟修复每次扣2分，扣完为止；

### 4. 满意度指标（30分）

甲方满意度评价：由甲方根据乙方的服务质量、响应速度、问题解决能力等进行综合评分。

评分标准：

优（30分）：服务完全符合或超出预期；

良（20分）：服务基本符合要求，无重大疏漏；

中（10分）：服务存在部分不足，但未影响整体目标；

差（0分）：服务未达到基本要求。

## （二）绩效运行监控

甲方有权对乙方的服务进行不定期检查，乙方需配合提供巡检记录、故障处理记录等完整资料。乙方应每季度向甲方提交绩效自评报告，内容包括：当季巡检任务完成情况；故障处理情况及整改措施；未完成的原因及改进计划。

## （三）绩效评价管理

1. 绩效评价采取百分制，根据分值分为四档：

优：90分以上；

良：80-89分；

中：60-79分；

差：60分以下。

2.绩效评价由甲方在尾款支付前5个工作日内完成，并书面通知乙方结果。

3.绩效评价结果需经甲方项目负责人签字确认，并附具体扣分说明。

#### **（四）绩效评价结果运用**

1.乙方绩效评价等级为“优”的，甲方支付全部尾款，

2.乙方绩效评价等级为“良”的，甲方支付90%尾款，

3.乙方绩效评价等级为“中”的，甲方支付80%尾款，

4.乙方绩效评价等级为“差”的，乙方需在收到通知后10个工作日内提交整改方案，并在30日内完成整改；整改后经甲方重新评价达到“中”档以上，甲方支付70%尾款，若整改后经评价仍为“差”的，甲方支付50%尾款。

#### **七、合同争议的解决**




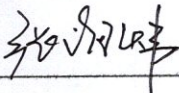
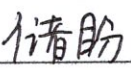
双方在本合同履行过程中如有争议，应协商解决。如协商不成，可由相应主管部门调解。如无法解决，向甲方所在地有管辖权的人民法院起诉。

#### **八、其他**

本合同一式四份，双方各执两份，每份均具有同等法律效力。

本合同经双方全权代表签署并加盖单位印章后生效，双方权利义务均履行完毕后终止。

（以下无正文。）

甲方	乙方	鉴证方
西安市生态环境保护综合执法支队 (盖章) 	陕西浩视达电子科技有限公司 (盖章) 	陕西天鸿信项目管理有限公司 (盖章) 
地址: 大学东路4号	地址: 陕西省西安市沣东新城世纪大道西咸人才大厦七层G1-821	地址: 陕西省西安市雁塔区雁南二路西京科创园3号楼25层
法定代表人:	法定代表人: 刘艳文	业务负责人:
被授权代表: (签字) 	被授权代表: (签字) 	审核人 (签字):
电话: 81585385	电话: 15619237375	承办人 (签字):
日期: 2016年6月25日	日期: 2016年6月25日	日期: 2016年6月25日