

6. 售后服务方案

6.1. 售后服务承诺

售后服务承诺

如本次项目为中国移动通信集团广西有限公司贵港分公司中标，我公司郑重承诺：

一、移动警务终端应用的基础数据流量服务

提供 88 台移动警备终端且每台提供 24 个月的公安移动警务通讯服务，用于满足日常使用移动警务所需。具体服务要求如下：

（一）提供每人每月国内流量 100GB，提供每人每月 3000 分钟以上国内通话，提供每人每月 200 条以上短信。含（视频彩铃）。

（二）普通工作系统与安全工作系统可共用数据服务。

（三）提供所有终端的基础数据流量服务的开卡和入网服务。

（四）服务起止时间：确定本次使用服务所配套的终端及其他服务全部交付后起 24 个月。

二、定制化的移动警务终端使用服务

为确保终端的使用效率 and 安全性，要求终端具备相应的硬件性能和功能要求、定制安全独立的双操作系统及延伸的技术要求，并符合公安部移动警务终端行业标准要求。数据通信网络要求支持电信、移动、联通的 4G+、4G、3G、2G 全网通模式，具体如下：

设备硬件要求：

1. 终端要求满足《广西公安厅移动警务终端测试报告》技术要求。
2. 操作系统：国产操作系统
3. 网络制式：全网通；
4. 双卡双待，支持 SIM 卡、nano SIM 卡；
5. 存储：RAM 12GB，ROM 256GB；
6. CPU：国产芯片；
7. 支持单北斗定位功能，在融合卫星信号场景下，用且仅用北斗卫星信号进行搜星、捕获、定位解算和输出；
8. 屏幕：6.7 英寸，10.7 亿色，具备 P3 广色域的 OLED 显示屏，支持自适应刷新率，分辨率 2688×1216 像素；
9. 后置摄像头：4 个摄像头，摄像头像素 5000 万像素+4000 万像素+1200 万像素

+ 150 万像素，支持自动对焦；

10. 前置摄像头： 1300 万像素；

11. 电池容量： 5300mAh（典型值），手机支持最大快充 66W，支持无线充电，支持 50W 超级快充，支持无线反向充电；

12. 支持的传感器要求：包括但不限于：姿态感应器、重力传感器、红外传感器、侧边指纹、霍尔传感器、陀螺仪、指南针、环境光传感器、接近光传感器、Camera 激光对焦传感器、色温传感器等；

13. 防水防尘：具备或优于防水防尘 IP68 等级标准。

设备操作系统及软件适配要求：

▲1. 操作系统安全要求：具备两个完全独立的操作系统，无后门隐患，可根据不同的使用环境切换不同的操作系统。安全模式下操作系统接受广西壮族自治区公安厅移动警务管理平台进行统一认证和设备绑定，进入安全区受到保护。

▲2. 操作系统定制能力：双系统同时在线，支持公共 APN 和专属 APN 同时接入、同时在线。当前系统能接收到另外一个系统的通知栏消息，但看不到数据；双系统定位双在线，定位芯片可以同时向两个系统提供定位服务，保证前后台系统都能获取到正确的位置信息；支持关闭 GPS 仅使用北斗进行定位。

3. NFC 应用：可用于实现 NFC 读取身份证标识码核验身份证信息功能。

▲4. 安全水印：支持系统级全局水印功能，防止偷拍屏幕造成信息泄露，同时支持防截屏、防录屏；

5. 设备应用适配：可适配我单位的警务通应用软件。

6. 设备安全功能要求：支持数据加密存储功能；具备安全引导机制，防止非法刷机；具备内核级防破解反 Root 技术；完全杜绝 android 后门问题。

7. 设备安全检测：投标人提供的终端设备和操作系统，通过公安部安全与警用电子产品质量检测中心检查的，提供的终端符合公安部最新移动警务终端标准（《GA/T 1466.1-2018 智能手机型移动警务终端第 1 部分：技术要求》检测报告复印件。

设备售后运维服务及安全加密服务要求：

一、设备售后服务要求

1. 提供 7*24 小时响应用户电话咨询服务，及时响应并解决问题或给出合理的意见与建议。

2. 设备供货厂家或代理商常驻服务人员 2 名。

3. 在终端遗失时，提供广西壮族自治区公安厅警务终端管控及应用适配目录内的同等

级终端购买途径。

4. 整机保修服务：提供 1 年中国手机三包法规定的标准保修服务。要求 100%原装原厂零件保修，在保修范围内“零”费用保修，提供指定官方售后网点终端三包 1 年延保服务。

二、移动警务终端加密证书服务

采用广西移动警务芯片加密证书方案，为采购单位提供移动警务终端 88 个加密证书服务，提供移动警务内置安全芯片加密方案。终端密码模块为空中发证客户端、VPDN 客户端、可信计算模块提供各项密码功能，实现证书和密钥对应的安全存储和使用。

- (1) 内置安全芯片 inSE;
- (2) 在线安全初始化、授权激活;
- (3) 支持密钥管理;
- (4) 支持数据加解密;
- (5) 支持数字签名/验签;
- (6) 支持消息杂凑、消息验证码 MAC、随机数;
- (7) 支持 SKF 国密接口;
- (8) 支持作为移动警务终端可信根使用;
- (9) 支持 SM2/SM3/SM4 国密算法、支持 RSA、SHA1/SHA256;
- (10) SM4 加/解密速率： 15Mbps;
- (11) SM2 签名验签速率： 5 次/秒;
- (12) SM3 计算速率： 30Mbps。



（四）设备安全及相关资质要求

1. 设备安全检测要求：操作系统提供公安部安全与警用电子产品质量检测中心出具的检测报告。

2. 设备安全功能要求：支持数据加密存储功能；具备安全引导机制，防止非法刷机；具备内核级防破解反 root 技术；完全杜绝 android 后门问题。

3. 要求提供的终端符合公安部最新移动警务终端标准（《GA/T 1466.1-2018 智能手机型移动警务终端第 1 部分：技术要求》中多模式终端（个人普通终端和增强受控终端）的有关规定和《GA/T 1466.2-2018 智能手机型移动警务终端第 2 部分：安全监控组件技术规范》）。

（五）合同签订后，在约定的供货时间内，提供 88 台公安部、公安厅新一代移动通信终端目录里的主流机型。

（六）因工作需要新增移动警务通讯服务时，新增人员的服务标准参考本次采购需求

方案执行。

其他运维服务保证

(1) 建立完备的客户档案：实名认证档案，并提交平南县公安局交通警察大队，为保证平南县公安局交通警察大队终端稳定运行提供良好的物质条件。

(2) 我公司承诺具备应急通信的能力，如遇不可抗力因素（如地震、洪水等）造成的线路阻断，我公司承诺在短期内采用应急手段恢复通信。

(3) 我公司要制定完善的紧急故障处理流程及应急方案，保证紧急情况下快速故障处理，缩短故障处理时限。

(4) 在出现通讯故障时，我公司的网络监控部门应记录故障时间并具有告知平南县公安局交通警察大队网络管理人员（由平南县公安局交通警察大队提供网络管理员的名单及联系方式）的义务，除以下原因外，我公司对通讯故障负责。

- 1) 任何平南县公安局交通警察大队电路或设备所引起的；
- 2) 平南县公安局交通警察大队的应用程序或安装活动所引起的；
- 3) 平南县公安局交通警察大队的疏忽或由平南县公安局交通警察大队授权的操作所引起的；
- 4) 不可抗力因素所引起的。

5) 绿色服务通道

集团客户业务办理、故障受理享受诸多优惠和便利政策，开通绿色服务通道，确保业务流程畅通，响应及时。

直接申报给客户经理黄文涛：18807859977；

申告到中国移动客户服务热线：10086-8-1；

重要集团客户绿色服务通道：15207710086；

直接申告给我公司监控中心服务专线。

1. 365*24 小时全天候无阻塞地快速响应客户，指定专人负责上门受理调试日常维护及平时协助平南县公安局交通警察大队维护检测等工作；

2. 我公司在合作期间提供免费知识培训，指导平南县公安局交通警察大队相关技术人员做好日常维护；

3. 我公司在贵港市区、平南县常驻售后服务机构地址：

序号	市、县乡镇级节点	服务机构属地	公司名称	地址	联系人	联系电话
1	市级	贵港市内	贵港市公司	贵港市港北区仙衣路 1519 号	黄文涛	18807859977
2		平南县	平南分公司	广西平南县平南镇平 丹路瑞雁广场旁边	卢湘	13597356768

提供两名工程师进行维护，分别为：

韩宇，电话为 15907850277；

张远，电话为 15278272010。

此两名工程师按行政班时间常住于平南县内进行日常维护及售后服务。

4. 重要通信保障期按平南县公安局交通警察大队保障要求的等级不同，提供重要通信保障服务。

5. 对平南县公安局交通警察大队的相关技术人员进行专门培训，包括基础培训、维护技能培训。我公司负责培训场地、师资、教材及学员食宿等费用。

6. 服务质量监督

如平南县公安局交通警察大队在使用过程中对我公司的服务质量（含流量服务质量、上门人员的服务质量、专职客户经理的服务质量）有什么意见或建议，请拨打移动客户服务热线电话“10086”进行投诉。我公司设有多条客户服务热线，能够全天候无阻塞地快速响应平南县公安局交通警察大队的服务需求。

投标人名称(电子公章)：中国移动通信集团广西有限公司贵港分公司

日期：2025年11月17日

