

弱电维保服务要求

一、服务范围及维保基本内容要求

频次	系统	设备名称	工作内容	验 收 标 准
每三个月一次	监控系统	录像机	工作状态检查及清洁。	系统运行正常。主机内无积灰
			配合永辉对运行软件进行检查更新。	监控运行软件是否适配
		云台	云台摄像机测试调整及线路检查	云台画面是否正常，旋转控制是否正常
	报警系统		报警主机功能测试及线路检查	能正常报警，点位信息正确且整体运行正常
	背景音乐系统	功放、前置、广播	音响系统测试及线路检查	整体运行正常，声音均衡无明显差异
	网络系统		针对每个巡检周期内出现的网络问题重新检查	同一位置同一问题不再重复出现
网络规划及维护		门店网络、路由器、交换机、AP、收发器、专线设备、服务器故障配合处理	系统运行显示正常。	
每年一次	监控、报警、背景音乐系统		重复每三个月的工作事项与内容	按前述标准执行
			绘制监控摄像机 CAD。点位平面图提交甲方。	甲方需提供与现场一致的平面图，乙方按实际点位绘制
			根据全年保养情况，提交年度设备保养报告与永辉审核	各系统设备运行情况。设备型号及使用年限、对设备及系统做综合评估等

二、安全要求

1. 维保单位应遵守安全操作规程，确保维修过程中的作业安全。
2. 维保单位应对维修人员进行安全培训，确保维修人员具备必要的安全知识和技能。
3. 维保单位应采取必要的安全措施，防止因维修工作引起的意外事故。
4. 维保单位必须遵守永辉各门店风险防范部门的安全规定。

5.人员保险：维保单位应为其向永辉提供本合同项下服务的维保单位员工购买保险。永辉对维保单位员工在履行本合同过程中遭受的伤亡不承担任何责任。

6.维保单位承诺其具备提供维修保养服务所必需的任何资质或许可，且维保单位承诺其委派的专业技术人员亦具备提供本合同项下服务所必需的相关专业技能及相关证书（包括但不限于高空作业、电工、智能化等操作证书）。

7.维保过程中由于维保单位维保不当造成设备、财产及人身损害的，维保单位应承担相应的责任。

8.维保单位在为永辉提供维保服务过程中，应确保其员工遵照和执行永辉的有关规章制度；若维保单位员工在提供服务的过程中在永辉区域内进行偷窃或破坏永辉的设备和商品的，维保单位应对永辉于由此造成的损失予以赔偿并做相应的处罚。

三、服务时效

1. 响应时间：维保单位需提供每天 24 小时（包括节假日）急修服务，接到永辉紧急报修后，第一时间电话联系报修人了解情况进行指导处置，并在规定时间内（主城区门店维保单位应在 4 小时内；外区门店维保单位应在 8 小时内）到达现场并开始故障的处理，接到其他一般非紧急报修或维保服务电话后 24 小时内到现场服务。大区中心门店所在城市为主城区（详各大区中心门店定位表）。

2. 单个门店相连两次保养时间间隔范围：90±10 天。

3. 维修时间：根据故障情况，无需更换配件的现场排除故障；出现设备零部件损坏，需加工或更换的情况在配件到位后的 24 小时内修复。涉及线路的 7 天内处理完成。维保单位承诺：除线路问题外的其他故障，修复期不得超过 3 个日历天。

4 配件购买：永辉拥有配件的购买权，维保单位根据永辉的要求提供配件清单及报价。维保单位应保证所提供的配件质量符合原厂标准，并确保其正常使用。配件费用由永辉承担，维保单位需提供正规的发票。

对于维保单位提供的配件，应提供不低于 6 个月的质保(易损件除外)。对于由于维保单位不能及时供货的配件或高于永辉成控部门定价的配件，永辉门店有权自行采购合格配件，由维保单位提供免费安装。

四、大小修的界定及人工费的界定

1. 大修：大修涉及到的维修内容主要包括：网络系统、监控系统交换机的更换、光纤熔接、网络系统的线路老化及人为损坏更换、门店推杆锁的整体更换、因防火门变形门店不修复防火门导致报警后的报警消除工作每年第 4 次后的消报工作、第五传媒的设备维修（第五传媒不属于维保范围）。**大修可计取材料费、人工费及差旅（不计踏勘费、住宿费）。**
2. 小修：维保范围内以上大修范围内容以外的维修都属于小修，**小修不计人工费和差旅费等，仅计维修配件材料费。**
- 3 软件费计入配件材料费。
- 4 维保合同费用外的维修、更换、施工，人工等相关费用单独计算。

五、维修完成时效要求

- 1.维保单位接到报修后应及时安排人员维修。需要审价的在 24 小时内到永辉慧资产平台完成报价，完工后及时在永辉慧资产平台提交完工资料。
 - 2.**完成率要求：**每月完成率需达到 90%以上，本月未完成的累计到下月，计入到下月的完成率（完成率是指在永辉慧资产平台提交完工资料）。
 - 3.**结算要求：**所有报修流程在完工提交审核完成后 7 天内完成结算确认，所有报修流程和保养流程完成且结算完成后、乙方必须在 3 个月内完成供零在线的对账。
 - 4.**时效要求：**接单审价结束到提交完工时间不得超过 240 小时（包含节假日）。
- 以上完成率和时效按照维保区域所在的大区为单位进行统计，**当月统计的完成率和时效均无法达标的，该大区所有门店的当月维保费按 9 折结算；持续 3 个月无法达标的或年累计 5 个月（含）不达标的，永辉有权单方面解除合约。**

六、各大区中心门店到服务门店距离计算清单（百度地图驾车导航最短距离、仅往返各一次）

各大区中心门店定位表

序号	营运大区	省份	城市	门店编码	门店名称	地址
1	安徽大区	安徽	合肥	95GV	合肥肥东东风大道店	安徽省合肥市肥东县东风大道与铁路北路交口
2	北京大区	北京	北京	9109	北京鲁谷店	北京市石景山区鲁谷大街东侧
3	渤海大区	河北	秦皇岛	90M4	秦皇岛茂业店	河北省秦皇岛市海港区河北大街与文昌路交汇处西北角秦皇岛茂业天地
4	渤海大区	辽宁	沈阳	9355	沈阳汪河路店	辽宁省沈阳市于洪区于洪新城汪河路115号碧桂园.银河城
5	渤海大区	山东	济南	95IE	济南北辰龙湖店	济南市历城区工业北路与凤凰北路交汇处西北角
6	渤海大区	天津	天津	9514	天津 SM店	天津市东丽区环河北路168号
7	河南大区	河南	郑州	9206	大学路店	河南省郑州市二七区大学路30号
8	江苏大区	江苏	南京	9328	南京江宁万达店	江苏省南京市江宁区上元大街(竹山路)万达广场
9	闽赣大区	福建	福州	9496	福州仓山滨江金榕店	福建省福州市仓山区金榕北路22号
10	闽赣大区	江西	南昌	9818	南昌新建吾悦店	江西省南昌市新建区长岐大道与子实交汇处西南角
11	闽南大区	闽南	莆田	9277	莆田城厢万达店	福建省莆田市城厢区荔城南大道(荔华东大道路口)万达广场
12	塞北大区	河北	张家口	9271	尚峰广场店	河北省张家口市桥西区至善街与长青路交叉口
13	塞北大区	内蒙古	包头	95DM	包头昆区吾悦店	内蒙古自治区包头市昆都仑区新城吾悦广场
14	塞北大区	山西	大同	9643	大同万达店	山西省大同市平城区南环路与永和路交汇处东北角万达广场
15	上海大区	上海	上海	9816	上海青浦宝龙店	上海市青浦区汇金路606弄宝龙广场
16	太行大区	河北	石家庄	9201	石家庄民心广场店	河北省石家庄市桥西区维明南大街民心广场
17	太行大区	山西	太原	9547	太原中正天街店	山西省太原市迎泽区并州路48号
18	温闽大区	福建	宁德	90T4	宁德万达店	福建省宁德市蕉城区天湖东路1号万达广场
19	温闽大区	浙江	温州	9276	温州龙湾万达店	达广场
20	浙江大区	浙江	杭州	9526	杭州滨江宝龙店	浙江省杭州市滨江区江南大道与火炬大道交叉口宝龙城
21	成都大区	四川	成都市	95H9	锦江文华广场店	四川省成都市锦江区文华广场
22	川北大区	四川	南充市	9305	英伦城邦店	四川省南充市顺庆区望天坝英伦城邦
23	川藏大区	四川	内江市	9413	内江万达店	四川省内江市东兴区汉安大道北侧万达广场
24	川藏大区	西藏	拉萨市	95CH	纳金东路万达店	西藏自治区拉萨市城关区纳金东路万达广场2号门
25	湖北大区	湖北	襄阳市	90W2	襄阳吾悦店	湖北省襄阳市樊城区长虹北路与邓城大道交口交汇处吾悦广场
26	两广大区	广东	深圳市	90J3	深圳光明大仟里店	广东省深圳市光明区松白路与长春路交汇处大仟里B1层
27	两广大区	广西	南宁市	9785	南宁吾悦店	广西壮族自治区南宁市兴宁区金川路7号新城吾悦广场
28	西北大区	甘肃	兰州市	95E4	金城中心店	甘肃省兰州市西固区西固中路100号金城中心
29	西北大区	陕西	西安市	9516	西安莲湖丰禾万达店	陕西省西安市莲湖区丰禾路北侧鑫苑大都汇
30	渝东大区	重庆	万州区	9317	万州万达店	重庆市万州区北滨大道二段(电报路)万达广场
31	渝西大区	重庆	南岸区	9088	四公里店	重庆市南岸区迴龙商业大厦
32	云贵大区	贵州	贵阳市	9164	金源购物中心店	贵州省贵阳市观山湖区金阳南路6号
33	云贵大区	云南	昆明市	9843	新城吾悦广场店	云南省昆明市五华区第王路与沙河路交汇处新城吾悦广场
34	重庆大区	重庆	江北区	9300	永辉生活广场店	重庆市江北区南桥寺转盘