

合同编号：

SNXAS2600770CGN00



合同一般条款（参考格式）
政府采购合同

西安市雁塔区数据局（以下简称甲方）采购，由陕西钜信达工程项目管理有限公司组织采购，选定中国电信股份有限公司西安分公司（以下简称乙方）为该项目成交供应商。依据《中华人民共和国民法典》和《中华人民共和国政府采购法》，经甲、乙双方共同协商，按下述条款和条件签署本合同。

一、合同内容

雁塔区12345政务服务便民热线运营服务项目，乙方负责按照合同确定的项目内容及组织安排完成项目，确保各项服务指标达到要求。

二、合同文件

本合同所附下列文件是构成本合同不可分割的部分：

- 1、招标/采购公告（包括更正公告）；
- 2、招标/采购文件（包括澄清修改通知）；
- 3、中标（成交）通知书（如果有）；
- 4、投标函（响应文件）及其附录（如果有）；
- 5、合同条款及附件；
- 6、技术标准和要求；
- 7、服务清单；

8、经双方确认的信函、传真、电子邮件等，将作为本合同的组成部分，具有合同的效力。

上述各项合同文件包括合同当事人就该项合同文件所作出的补充和修改，属于同一类内容的文件，应以最新签署的为准。

三、合同价格

合同总价：人民币壹佰玖拾伍万元整（¥1950000元）

四、合同款项支付

合同款项按季度分五次付款：

- 1、第一季度末，达到付款条件起 30 日内，支付合同总金额的 25.00%。
- 2、第二季度初，达到付款条件起 30 日内，支付合同总金额的 25.00%。
- 3、第三季度初，达到付款条件起 30 日内，支付合同总金额的 25.00%。
- 4、第四季度初，达到付款条件起 30 日内，支付合同总金额的 20.00%。
- 5、第四季度末经考核合格，达到付款条件起 30 日内，支付合同总金额的 5.00%。

说明：前三个季度每一季度结束后，甲方对乙方上季度的工作进行考核验收，并进行阶段性结算，结算完成后支付下一季度费用。支付下一季度费用时扣除上一季度核减费用。第四季度费用按当季的80%进行预付，第四季度结束后，甲方对乙方进行考核验收，并进行结算，结算完成后支付第四季度剩余20%的费用。支付第四季度剩余费用时扣除第四季度核减费用。

五、项目服务内容

（一）区级热线平台运营维护服务

1. 按照采购人要求提供7×24小时现场运维服务，包括热线平台系统运维和热线业务服务，以及协调指挥等行政辅助性工作。高标准配备与业务相适应的项目负责人及管理人员、项目运维技术人员及热线服务工作团队，保障区级12345政务服务便民热线平台7×24小时运行。各项工作不低于国家、省市区《12345政务服务便民热线运行管理暂行办法》和热线服务规范要求。具体为：



(1) 认真、及时办理市热线办转办的市民服务热线工单，保证工单的按期办结率达到95%及以上，热线工单办理的退单率保持在较低水平，结果满意率保持在较高水平；(2) 负责接收市级平台派发的工单，工作期间在2小时内确认交办事项，非工作期间在4小时内确认交办事项；(3) 负责对工单内容进行研判，及时将工单转发给各承办单位及协调处理；(4) 负责对市级平台转派的工单进行核实，将不属于本单位办理的工单及时退回；(5) 负责对承办部门办理工单进度进行督办、催单；(6) 负责对承接的工单进行统计、分析；(7) 负责根据采购人工作需要承担区级12345政务服务便民热线中心交办的专项工作；(8) 负责在工作交接时明确交接工单清单及办理进度；(9) 负责与市平台及区内各承办单位对接沟通；(10) 值班工作人员应在岗在位并保持电话畅通、便于随时联系。

2. 按本项目要求，负责业务人员的驻场、组织、管理、培训、考核等。确保人员出勤率和充足的补充渠道，满足项目的服务需求，保持人员稳定。

3. 建立完善的、常态的人员培训机制，保障人员业务知识、服务礼仪、系统操作等技能培训到位。

(二) 区级热线平台数据监控分析服务

按照采购人要求提供区级热线平台数据监控分析服务，通过对12345工单数据全生命周期治理，达到办理质效提高、监测流程优化、分析能力提升的目标，进一步提升我区政务服务工作质量和水平，不断提升群众满意率。

1. 数据专项服务：(1) 根据当前雁塔区各街办及局办自身业务职责，梳理雁塔区12345权责清单；(2) 数据对接服务，按照市级平台的数据规范，进行相关数据对接调整；(3) 工单数据地址坐标反编译服务，根据工单内容提取地理位置并映射到地图；(4) 指标建设服务，对12345关键性指标进行构建，如承办量、办结率、退单率、满意率等；(5) 数据安全服务，对数据安全进行保障，满足中省市对政务数据安全的要求。

2. 系统工具服务：服务期间，乙方需提供能够满足以下要求的系统工具：(1) 工单空间汇集呈现服务，实现工单数据地图空间化，如各类工单分布、热点分布、解决情况分布等内容，便于管理者发现工单与区域之间的关系；(2) 工单查询服务，可按照多维度的筛选条件，快速定位到需了解的工单集合、工单详情等；(3) 指标分析服务，支撑多维度快速统计，可按照街办、部门等纬度进行指标统计；(4) 专项报告服务，根据业务需求，对市民反映问题进行深度分析研究，包括问题高发类型、问题高发区域、环比增长减少等维度，动态形成周、月报告，为管理者提供决策依据；(5) 运行监测服务，通过数据汇总与空间化落图集中展示，可快速、有效的进行各项数据的抽取查看，为决策者提供运行状态的实时监管。

3. 技术要求：为确保运营效率和质量，根据采购人的实际业务需求，对技术服务进行迭代升级。

六、服务条件

(一) 服务地点：采购人指定地点。

(二) 服务期：壹年。

成交供应商未征得采购人同意和谅解而单方面延迟服务，将按违约终止合同。

成交供应商遇到可能妨碍按时服务和提供服务的情况，应当及时以书面形式通知采购人，说明原由、拖延的期限等；采购人、采购代理机构在收到通知后，尽快进行情况评估并确定是否通过修改合同，酌情延长服务时间或者通过协商加收误期赔偿金。

七、质量保证

成交供应商应当明确服务公约，坚持质量优先、管理先行，切实加强雁塔区12345





政务服务便民热线的办理质效，不断提升群众满意率。

知识产权：成交供应商应保证采购人在使用成交服务时，不承担任何涉及知识产权法律诉讼的责任。

八、服务承诺

（一）区级热线平台运营维护服务

1. 按照采购人要求提供7×24小时现场运维服务，包括热线平台系统运维和热线业务服务，以及协调指挥等行政辅助性工作。高标准配备与业务相适应的项目负责人及管理人员、项目运维技术人员及热线服务工作团队，保障区级12345政务服务便民热线平台7×24小时运行。各项工作不低于国家、省市区《12345政务服务便民热线运行管理暂行办法》和热线服务规范要求。具体为：

（1）认真、及时办理市热线办转办的市民服务热线工单，保证工单的按期办结率达到95%及以上，热线工单办理的退单率保持在较低水平，结果满意率保持在较高水平；（2）负责接收市级平台派发的工单，工作期间在2小时内确认交办事项，非工作期间在4小时内确认交办事项；（3）负责对工单内容进行研判，及时将工单转发给各承办单位及协调处理；（4）负责对市级平台转派的工单进行核实，将不属于本单位办理的工单及时退回；（5）负责对承办部门办理工单进度进行督办、催单；（6）负责对承接的工单进行统计、分析；（7）负责根据采购人工作需要承担区级12345政务服务便民热线中心交办的专项工作；（8）负责在工作交接时明确交接工单清单及办理进度；（9）负责与市平台及区内各承办单位对接沟通；（10）值班工作人员应在岗在位并保持电话畅通、便于随时联系。

2. 按本项目要求，负责业务人员的驻场、组织、管理、培训、考核等。确保人员出勤率和充足的补充渠道，满足项目的服务需求，保持人员稳定。

3. 建立完善的、常态的人员培训机制，保障人员业务知识、服务礼仪、系统操作等技能培训到位。

（二）区级热线平台数据监控分析服务

按照采购人要求提供区级热线平台数据监控分析服务，通过对12345工单数据全生命周期治理，达到办理质效提高、监测流程优化、分析能力提升的目标，进一步提升我区政务服务工作质量和水平，不断提升群众满意率。

1. 数据专项服务：（1）根据当前雁塔区各街办及局办自身业务职责，梳理雁塔区12345权责清单；（2）数据对接服务，按照市级平台的数据规范，进行相关数据对接调整；（3）工单数据地址坐标反编译服务，根据工单内容提取地理位置并映射到地图；（4）指标建设服务，对12345关键性指标进行构建，如承办量、办结率、退单率、满意率等；（5）数据安全服务，对数据安全进行保障，满足中省市区对政务数据安全的要求。

2. 系统工具服务：服务期间，乙方需提供能够满足以下要求的系统工具：（1）工单空间汇集呈现服务，实现工单数据地图空间化，如各类工单分布、热点分布、解决情况分布等内容，便于管理者发现工单与区域之间的关系；（2）工单查询服务，可按照多维度的筛选条件，快速定位到需了解的工单集合、工单详情等；（3）指标分析服务，支撑多维度快速统计，可按照街办、部门等纬度进行指标统计；（4）专项报告服务，根据业务需求，对市民反映问题进行深度分析研究，包括问题高发类型、问题高发区域、环比增长减少等维度，动态形成周、月报告，为管理者提供决策依据；（5）运行监测服务，通过数据汇总与空间化落图集中展示，可快速、有效的进行各项数据的抽取查看，为决策者提供运行状态的实时监管。

3. 技术要求：为确保运营效率和质量，根据采购人的实际业务需求，对技术服务进



合同编号：



SNXAS2600770CGN00



行迭代升级。

九、考核验收要求

每季度根据服务情况进行考核验收，标准如下：

序号	指标名称	指标内容要求	考核要求	权重 (分)
1	工单处理效率	确保工单在2个工作日内完成派单及上报工作，复杂问题及时沟通、上报研判，并在1个工作日内完成派单	1. 市级工单接收及时性（10分）：须在2个工作日内接收市级转派的工单，该项满分10分，按时接收率大于等于90%，得10分；小于90%，每低1个百分点扣1分，最低为0分。按时接收率=按时接收工单数/市级转派工单数*100%。 2. 普通工单转派时效（10分）：普通工单需在2个工作日内完成转派，该项满分10分，按时转派率大于等于90%，得10分；小于90%，每低1个百分点扣1分，最低为0分。普通按时转派率=普通工单按时转派工单数/普通工单数*100%。 3. 复杂工单转派时效（10分）：复杂问题工单，需在1个工作日内完成派单，该项满分10分，按时转派率大于等于90%，得10分。按时转派率目标值为90%，达成要求该项满分10分；小于90%，每低1个百分点扣1分，最低为0分。复杂工单按时转派率=复杂工单按时转派工单数/复杂工单数*100%。 4. 上报内容审核与提交（10分）：需在2个工作日内完成上报内容审核，并及时上报给市热线平台，该项满分10分，按时上报率大于等于90%，得10分；小于90%，每低1个百分点扣1分，最低为0分。按时上报率=按时上报工单数/上报工单总数*100%。	40
2	按时办结率	工单处理按时办结工单达到95%以上	该项满分20分，按时办结率大于等于95%，得20分；小于95%，每低于1个百分点扣2分，最低为0分。	20



合同编号：

SNXAS2600770CGN00



3	退单率	工单处理退单率在20%及以下	该项满分20分，工单退单率小于等于20%，得20分；每高于1个百分点扣2分，最低为0分。	20
4	上级通报	上级通报表扬与批评	1. 乙方因工作失误造成甲方被上级通报批评，在20分的基础上视情况每出现一次扣5-20分，最低为0分。其中西安市委市政府及以上部门批评一次扣20分；西安市市级部门批评一次扣10分；雁塔区区委区政府批评一次扣10分；其它未明确部门批评一次扣5分。 2. 乙方因工作突出，被上级表扬，在20分的基础上视情况每出现一次加5-20分，最高为20分。其中西安市委市政府及以上部门表扬一次加20分；西安市市级部门表扬一次加10分；雁塔区区委区政府表扬一次加10分；其它未明确部门表扬一次加5分。	20



分值达到90分及以上，按照当季合同约定全额付款，考核分值在90分（不含）以下，80分及以上，每分扣除当季合同约定金额的1%；考核分值在80分（不含）以下，视为服务不合格，按照当季合同约定金额的80%付款。一年内连续两次考核不合格，视为供应商不能良好履约，甲方有权终止合同，乙方应当赔偿损失。

十、甲方乙方的权利和义务

1、甲方的权利和义务

(1) 乙方服务人员有以下情形之一的，甲方可立即通知并退回乙方，且由乙方更换合格服务人员，甲方可视情况追究其相关法律责任和经济损失：

- 1-1、严重违反甲方劳动纪律、规章制度的；
- 1-2、工作严重失职，给甲方造成重大损失的；
- 1-3、泄露甲方机密或者违反甲方保密规定，给甲方造成损失的；
- 1-4、乙方服务人员因身体原因、精神原因不能胜任甲方工作需要的。

(2) 甲方须为乙方委派员工提供必需的工作条件。

(3) 负责乙方服务员工的考勤记录。

(4) 甲方对乙方的服务人员及乙方提供的服务有监督建议的权利，并有权对乙方提供的服务进行考核。

(5) 国家法律、法规所规定由甲方承担的其他责任。

2、乙方的权利和义务

(1) 委派期间乙方应依据其管理制度负责服务人员的薪酬及福利。定期向甲方提供费用清单。乙方工作人员在服务期间发生的人身及财产损害，由乙方自行负责。

(2) 乙方如根据工作需要，决定将服务人员岗位进行调整，应提前30个工作日通知甲方，同时替换甲方认可的服务人员。

合同编号：

SNXAS2600770CGN00



(3) 接受甲方对乙方服务人员及乙方提供服务的监督和考核。

(4) 国家法律、法规所规定由乙方承担的其他责任。

十一、合同解除

除具有《中华人民共和国政府采购法》第五十条第二款规定情形，或者《中华人民共和国民法典》第五百六十二条、第五百六十三条规定的情形及本合同约定的情形外，本合同一经签订，甲乙双方不得擅自解除合同。

十二、合同的变更、中止或终止

1、合同的双方当事人不得擅自变更、中止或者终止本合同。

2、本合同继续履行将损害国家利益和社会公共利益的，双方当事人应当变更、中止或者终止合同。有过错的一方应当承担赔偿责任，双方都有过错的，各自承担相应的责任。

3、如必须对本合同条款进行改动时，当事人双方须共同签署书面文件，作为合同的补充，并报同级政府采购监督管理部门备案。

十三、违约责任

1、乙方不履行合同义务或者履行合同义务不符合约定的，应当承担继续履行、采取补救措施或者赔偿损失等违约责任。因此给甲方造成损失的，乙方应予以赔偿。

2、乙方考核分值在90分（不含）以下，80分及以上，每分扣除当季合同约定金额的1%；考核分值在80分（不含）以下，视为服务不合格，按照当季合同约定金额的80%付款。一年内连续两次考核不合格，视为供应商不能良好履约，甲方有权终止合同，乙方应当赔偿损失。

3、服务期限内，若甲方因政策等不可控因素，导致提前解约的，甲乙双方共同友好协商解决，如协议不成，由甲方所在地人民法院解决。

十四、其他事项

1、西安市雁塔区财政局在合同的履行期间以及履行期后，可以随时检查项目的执行情况，对采购标准、采购内容进行调查核实，并对发现的问题进行处理。

2、本合同一式伍份，甲方贰份，乙方贰份，采购代理机构一份，甲乙双方签字盖章后生效。

3、磋商文件、响应文件也是合同的组成部分，合同中未约定的以磋商文件、响应文件为准。

合同签订地点：西安市雁塔区

合同签订时间： 年 月 日



合同编号:

SNXAS2600770CGN00



(以下无正文)

甲方: 西安市雁塔区数据局 (盖章)	乙方: 中国电信股份有限公司西安分公司 (盖章)
地址:	地址: 西安市西大街28号
法定代表人: 代理人: 	2026年01月20日 法定代表人: 代理人: 
联系电话:	联系电话: 029-85366114
开户行:	开户行: 中国工商银行西安市北大街支行
账号:	账号: 3700020509005401091
日期: 2026年, 月 4日	日期: 年 月 日



SNXAS2600770CGN00



Handwritten text, possibly a signature or name, located in the lower-left quadrant of the page.

Handwritten text, possibly a date or another signature, located in the lower-right quadrant of the page.

Handwritten text at the bottom right of the page, appearing to be a signature or a set of initials.