



便民信息网络系统服务专线服务协议

甲方：西安曲江新区管理委员会

地址：西安市雁塔区杜陵邑南路6号

乙方：中国电信股份有限公司西安分公司

地址：西安市西新街28号

鉴于：

1. 经西安曲江新区管理委员会（以下简称“曲江管委会”）与乙方协商一致，乙方为曲江管委会提供“便民信息网络系统服务专线”项目服务相关事宜。
2. 现经甲、乙双方协商一致，甲方同意为乙方提供项目所涉便民信息网络系统服务等相关内容。

一、总则

曲江新区政务大厅为了给办理业务的企业及群众提供可靠优良的物理线路支撑，全面提升企业和群众办理体验和满意率，支撑办事群众用网需求及省、市“一网通办”系统上线，从而为曲江政务大厅营商环境打下坚实的基础，应甲方要求，乙方为甲方提供便民信息网络系统服务，根据《中华人民共和国民法典》等现行法律法规，本着自愿、平等，诚实信用的原则，双方就“便民信息网络系统服务专线”服务项目事宜，协商一致，签订本合同。

二、服务内容及范围

2.1 服务内容：乙方为甲方提供便民信息网络系统服务专线，无声叫号温馨提醒系统服务、市民热线智能交换网络信息服务、网络安全防



护服务等服务内容。

2.2系统维护内容：合同期内乙方负责系统平台维护升级服务（含补丁升级、BUG修改等）、面向曲江新区行政审批服务局提供培训服务。

2.3服务范围：曲江新区

2.4系统调试与开通

2.4.1系统开通：乙方在合同签约后的1个工作日完成系统的开通。

2.4.2系统开通验收标准：双方签字的平台运行报告；

2.4.3系统开通验收方式：系统能够稳定、顺利运行，能够保证甲方的正常使用。

三、双方的权利与义务

3.1甲方的权利与义务

3.1.1对本协议约定的便民信息网络系统服务享有使用权；

3.1.2拥有曲江便民信息网络系统服务的最高管理权限；

3.1.3委派专人负责系统的运营；

3.1.4曲江便民信息网络系统服务由甲方委托乙方定制，甲方拥有使用权；

3.1.5按合同约定规则付费。

3.2乙方的权利与义务

3.2.1按照甲方的要求按时完成系统上线及交付使用工作，软件功能应满足甲方工作需求，在曲江便民信息网络系统服务上线前，得到甲方认可；逾期交付的，每逾期一日按照合同总金额的0.1%承担违约金，逾期达到或超过三日，甲方有权解除本合同，违约金不足以弥补损失



时，乙方应另行承担损害赔偿责任。

3.2.2乙方提供安全网络服务系统，保障甲方系统正常平稳运行；

3.2.3乙方负责向甲方提供便民信息网络系统服务的培训；

3.2.4每月对系统平台巡检维护，进行平台功能修复维护，系统版本升级；

3.2.5对于非业务功能性问题的系统故障，乙方提供全天8小时的远程服务。

四、项目费用

4.1 费用组成

4.1.1服务费总额（含税）为：人民币大写：捌拾壹万元整，小写：810000.00元，开具增值税普通发票，适用税率为6%。

4.1.2支付时间及方式：按半年缴费，甲方应于合同签订后第一个月向乙方支付服务总额60%，即人民币大写肆拾捌万陆仟元整，小写486000元；合同签订后第七个月向乙方支付服务费总额40%，即人民币叁拾贰万肆仟元整，小写324000元。

4.1.3转账信息：

甲方信息如下：

开户行：西安银行曲江支行

户名：西安曲江新区管理委员会

账号：806011580000009786

纳税人识别号：12610100H16257314F

地址：[西安市雁塔区杜陵邑南路6号]



电话：[68660279]

乙方信息如下：

开户行：[中国工商银行西安市北大街支行]

户名：[中国电信股份有限公司西安分公司]

账号：[3700020509005401091]

纳税人识别号：[91610102757814989P]

地址：[西安市新城区西新街28号]

电话：[89123773]

4.2 补充说明

4.2.1 若甲方提出新增非本合同限定便民信息网络系统服务之外的功能以及应用，双方另行协商。

五、保密

5.1 未经对方书面许可，任何一方不得向第三方提供或披露与对方业务有关的资料和信息，法律另有规定的除外；

5.2 甲乙双方通过本合同实施了解到对方的商业机密，包括但不限于有关网络组织、业务发展、价格策略、双方均有义务为对方保密。

六、违约

除本协议另有约定外，双方按照以下约定承担违约责任。

6.1 任何一方未履行本合同项下的任何一项条款均被视为违约，违约方应承担因自己的违约行为而造成的法律责任；

6.2 甲方应依照国家主管部门有关资费标准以及双方达成的意向按期向乙方支付合同约定的各项费用。如有逾期每发生一次，应按照应付



未付金额的0.5%承担违约金；

6.3 除本合同另有约定外，若乙方未按约定或甲方要求履行义务，每发生一次，应按照合同总金额的0.1%承担违约金；逾期达到或超过五日，甲方有权解除本合同，违约金不足以弥补损失时，乙方应另行承担损害赔偿责任。

七、争议解决

7.1 双方因本合同的履行而发生的争议，应由双方友好协商解决。协商不成，任何一方均可向甲方所在地有管辖权的人民法院提起诉讼。在诉讼期间，本合同不涉及争议的条款仍须履行。

八、合同的变更、解除

8.1 在合同有效期限内双方中任何一方欲变更或解除合同必须采取书面形式，口头无效。解除合同需提前三个月向对方提出。乙方向甲方退还甲方已支付但未发生的费用。

九、合同期限

9.1 本合同有效期为1年，自签订之日起计算，期满后若双方无异议，可以续签。

十、附则

10.1 合同正本以及附件其条款受《中华人民共和国民法典》的保护，附件作为合同正本有效补充，与合同正本具有同等的法律效力；

10.2 未经甲乙双方书面确认，任何一方不得自行变更或修改本合同；

10.3 本合同未尽事宜由甲乙双方协商解决；

10.4 本合同一式柒份，甲方执伍份，乙方执贰份，具有同等法律效力；



10.5本合同自双方盖公章之日起生效。

- 附件：1. 《费用表》
- 2. 《网络信息安全承诺书》
- 3. 《便民信息网络系统服务评价标准》

甲方：西安曲江新区管理委员会

法定代表人或受托人：

日期：2026.01.04



乙方：中国电信股份有限公司西安分公司

法定代表人或受托人：

日期：2026.01.04



SNXAS2601137CGN00



附件一：费用表

序号	项目名称	内容	单价	数量	服务时间	总价(元)	备注
1	便民信息网络安全防护服务	中国电信精品互联网专线	75元/月/M	500M	12月	450000	专线1条500M, 上下行对等, 城域网涵盖安全防护方案, 有效阻拦系统被篡改、被挂马、漏洞攻击、恶意扫描等黑客行为。提供专职运维工程师一名, 负责所提供服务的日常巡检及维护。 完成互联网线路的开通、部署、调测以及与原有设备的对接。
		中国电信精品互联网专线固定IP	200元/月/个	8个	12月	19200	提供8个公共固定IP。
		手机卡无线上网服务覆盖服务	65元/月	10张	12月	7800	提供10个满足5G(向下兼容4G)的无线上网接入服务(每月500G流量以上, 不限使用地点, 支持多点接入)
2	便民信息网络系统服务专线	无声叫号温馨提醒系统智慧云通信-智慧云呼-服务包	200元/个	692个	12月	138400	采用无声叫号业务模式通过接口对接现有2套叫号服务平台以及在中国电信天翼云资源池开通云资源, 部署2套无声叫号系统。
		无声叫号温馨提醒系统智慧云通信-I-语音机器人	13400元/个	4个	12月	53600	用于曲江政务大厅云呼叫平台智能坐席机器人呼叫。
		无声叫号温馨提醒系统智慧云通信-语音通知服务	0.24元/条	300000条	12月	72000	提供30万条的秒达短信。
		无声叫号温馨提醒系统智能语音包智慧云通信-通话服务	0.2元/条	300000条	12月	60000	提供30万条的秒达语音。
		市民热线智能并发监测费用	100元/月/项	1项	12月	1200	市民热线智能交换网络信息自动并发系统维护。
3	市民热线智能交换	咨询导航监测费用	200元/月/项	1项	12月	2400	市民热线智能交换网络信息咨询导航系统维护。



合同编号:

SNXAS2601137CGN00

网络 信息 服务	日志记录监测 费用	200元/月/项	1项	12月	2400	市民热线智能交换网络信息 日志记录系统维护。
	咨询留言监测 费用	100元/月/项	1项	12月	1200	市民热线智能交换网络信息 一号多窗系统维护。
	通信内容病毒 监测费用	150元/月/项	1项	12月	1800	市民热线智能交换网络信息 通信内容监测系统维护。
总计		810000.00元				

SNXAS2601137CGN00



附件二：

网络信息安全承诺书

中国电信股份有限公司西安分公司：

本单位郑重承诺遵守本承诺书的有关条款，如有违反本承诺书有关条款的行为，本单位承担由此带来的一切民事、行政和刑事责任。

一、本单位承诺遵守《中华人民共和国网络安全法》《中华人民共和国计算机信息系统安全保护条例》和《计算机信息网络国际联网安全保护管理办法》及有关法律、法规和行政规章制度、文件规定。

二、本单位保证不利用网络危害国家安全、泄露国家秘密，不侵犯国家的、社会的、集体的利益和第三方的合法权益，不从事违法犯罪活动。

三、本单位承诺严格按照国家相关法律法规做好本单位网站的信息安全管理工作，按政府有关部门要求设立信息安全责任人和信息安全审查员，信息安全责任人和信息安全审查员应在通过公安机关的安全技术培训后，持证上岗。

四、本单位承诺健全各项网络安全管理制度和落实各项安全保护技术措施。

五、本单位承诺接受公安机关的监督和检查，如实主动提供有关安全保护的信息、资料及数据文件，积极协助查处通过国际联网的计算机信息网络违法犯罪行为。

六、本单位承诺对通过互联网制作、复制、查阅和传播信息的真实性、准确性、合法性负责，制作、复制、查阅和传播的内容严格遵守《中



《中华人民共和国电信条例》等相关法律法规的相关规定，不得制作、复制、查阅和传播有害信息，不得散发传播违法、不健康反动等信息，不得制作、复制、查阅和传播任何违反下述规定（即“九不准”及“六不许”内容）的信息：

“九不准”，即不准制作、复制、查阅和传播含有以下内容的信息：

1. 反对宪法所确定的基本原则的；
2. 危害国家安全，泄露国家秘密，颠覆国家政权，破坏国家统一的；
3. 损害国家荣誉和利益的；
4. 煽动民族仇恨、民族歧视，破坏民族团结的；
5. 破坏国家宗教政策，宣扬邪教和封建迷信的；
6. 散布谣言，扰乱社会秩序，破坏社会稳定的；
7. 散布淫秽、色情、赌博、暴力、凶杀、恐怖或者教唆犯罪的；
8. 侮辱或者诽谤他人，侵害他人合法权益的；
9. 含有法律、行政法规禁止的其他内容的。

“六不许”，即：

1. 决不允许在群众中散布违背党的理论和路线方针政策意见；
2. 决不允许公开发表同中央的决定相违背的言论；
3. 决不允许对中央的决策部署阳奉阴违；
4. 决不允许编造、传播政治谣言及丑化党和国家形象的言论；
5. 决不允许以任何形式泄露党和国家的秘密；
6. 决不允许参与各种非法组织和非法活动。

七、本单位承诺不从事任何危害计算机信息网络安全的活动，包括但



不限于：

- 1、未经允许，进入计算机信息网络或者使用计算机信息网络资源的。
- 2、未经允许，对计算机信息网络功能进行删除、修改或者增加的。
- 3、未经允许，对计算机信息网络中存储或者传输的数据和应用程序进行删除、修改或者增加的。

4、故意制作、传播计算机病毒等破坏性程序的。

5、其他危害计算机信息安全的。

八、本单位承诺，当计算机信息系统发生重大安全事故时，立即采取应急措施，保留有关原始记录，并在24小时内向政府监管部门报告，并书面知会贵单位。

九、若违反本承诺书有关条款和国家相关法律法规的，本单位直接承担相应法律责任，造成财产损失的，由本单位直接赔偿。同时，贵单位有权暂停提供托管服务直至解除双方间《互联网专线业务服务合同》（合同）。

十、本单位承诺与最终用户参照签订此类《网络信息安全承诺书》，并督促最终用户履行相应责任，否则，本单位承担连带责任。

十一、本承诺书经我方签署后，与合同同时生效。

承诺单位全称（盖公章）：

法定代表人

或授权委托人签字：

日期：2026.01.04



附件三：

便民信息网络系统服务评价标准

一、工作量完成情况

序号	考核项目	计分方式	权重	评分
1	系统运行	非常满意（90-100）、满意（80-90）、较满意（70-80）、基本满意（60-70）、不满意（<60）	0.30	
2	应急处理	非常满意（90-100）、满意（80-90）、较满意（70-80）、基本满意（60-70）、不满意（<60）	0.20	
3	数据安全	非常满意（90-100）、满意（80-90）、较满意（70-80）、基本满意（60-70）、不满意（<60）	0.20	
4	用户需求响应完成	非常满意（90-100）、满意（80-90）、较满意（70-80）、基本满意（60-70）、不满意（<60）	0.20	
5	<巡检报告>提交	非常满意（90-100）、满意（80-90）、较满意（70-80）、基本满意（60-70）、不满意（<60）	0.10	
6	用户意见	用户表扬一次加2分，投诉一次减2分	-	

二、服务态度

（一）沟通响应

序号	考核项目	评分标准	权重	评分
1	响应及时性	1小时内响应（90-100）、2小时内响应（80-90）、4小时内响应（70-80）、超过4小时响应（<60）	0.50	
2	故障修复完成时间	1小时内完成（90-100）、2小时内完成（80-90）、4小时内完成（70-80）、超过4小时完成（<60）	0.50	

（二）服务主动性

序号	考核项目	评分标准	权重	评分
1	主动巡检	每周一次巡检（90-100）、每月一次（80-90）、	0.50	



		每季度一次 (70-80)、半年一次 (<60)		
2	主动解决隐患	主动发现并解决重大隐患 (90-100)、一般隐患 (80-90)、经提醒才处理 (70-80)、不重视 (<60)	0.50	

三、技术能力

(一) 故障诊断

序号	考核项目	评分标准	权重	评分
1	诊断准确性	一次判断准确 (90-100)、两次判断准确 (80-90)、多次才准确 (70-80)、无法判断 (<60)	0.50	
2	诊断速度	半小时内诊断 (90-100)、1小时内 (80-90)、2小时内 (70-80)、超过2小时 (<60)	0.50	

(二) 故障修复

序号	考核项目	评分标准	权重	评分
1	修复成功率	成功率 $\geq 90\%$ (90-100)、80%-90% (80-90)、70%-80% (70-80)、<70% (<60)	0.50	
2	修复及时性	规定时间内修复 (90-100)、超时较短完成 (80-90)、超时较多完成 (70-80)、长时间未修复 (<60)	0.50	

四、总分计算方式

1. 工作量完成情况 (权重 60%)：各项目评分 \times 权重，相加后计算总分。
2. 服务态度 (权重 20%)：沟通响应 (50%) + 服务主动性 (50%)，再乘以总权重。
3. 技术能力 (权重 20%)：故障诊断 (50%) + 故障修复 (50%)，再乘以总权重。
4. 用户意见 (额外加减分)：表扬加 5 分，投诉减 5 分。

合同编号:



SNXAS2601137CGN00

最终总分=工作量× 60% +服务态度× 20% +技术能力× 20% ± 用户意见分

五、考核结果应用

每季度考核平均分达到85分以上(含85分)为合格,该季度维护服务费全额支付。低于85分的,每一分按季度应支付维护服务费金额的1%扣除,依此类推。

SNXAS2601137CGN00

合同编号：



SNXAS2601137CGN00

附件四：

单位专项业务经费绩效目标表

(2026年度)

项目名称		便民信息网络系统服务专线			
主管部门		党政办公室			
资金金额 (万元)		实施期资金总额：	81		执行率分值 (10分)
		其中：财政拨款	81		
		其他资金			
年度目标	目标1：构建曲江政务大厅稳定可靠的物理线路支撑体系，保障“一网通办”系统高效运行 目标2：实现网络安全防护全覆盖，全年系统安全稳定运行				
年度绩效指标	一级指标	二级指标	三级指标	指标值	分值权重 (90分)
	成本指标	经济成本	项目总成本	≤81万元	10
	产出指标	数量指标	服务项数	4项	10
			系统可用性	≥99%	10
		质量指标	故障修复响应率	≤1小时响应	10
	时效指标	业务开通时效	合同签订1个工作日内	10	
	效益指标	社会效益指标	政务服务效率提升	企业及群众平均等待时间缩短30%	10
			网络安全事件发生率	0次	10
		可持续影响指标	系统可扩展性	满足未来3年业务扩容需求	10
	满意度指标	服务对象满意度指标	企业及群众对服务专线满意度	≥90%	10

