

# 2026年度铜川市12345政务服务便民热线

## 运维管理服务外包项目合同

甲方：中共铜川市委网络安全和信息化委员会办公室

乙方：中国移动通信集团陕西有限公司铜川分公司

甲方：中共铜川市委网络安全和信息化委员会办公室

地址;陕西省铜川市朝阳路政务大楼三楼 301

法定代表人（负责人）：李建西

乙方：中国移动通信集团陕西有限公司铜川分公司

地址;铜川市新区数字经济产业园

法定代表人（负责人）：霍文博

为满足甲方业务需求，按照政府采购程序组织公开招标，确定中国移动通信集团陕西有限公司为 2026 年铜川市 12345 政务服务便民热线运维管理服务外包项目中标供应商。为全力做好本项目的属地化签约及运营工作，中国移动通信集团陕西有限公司授权乙方全权办理针对本项目的合同签约、履行、运维等工作。

甲乙双方本着平等自愿、互惠互利、诚信合作的原则，依据《中华人民共和国民法典》等相关法律法规之规定，经甲、乙双方充分协商，就 2026 年度铜川市 12345 政务服务便民热线运维管理服务外包项目，现达成如下合同：

### 一、合同标的物内容及数量

序号	服务内容	服务费（含税金额）
1	2026 年度铜川市 12345 政务服务便民热线运维管理服务外包项目	¥ 4027000.00
合计人民币金额(大写)：肆佰零贰万柒仟元整		

### 二、服务条件

(一)服务地点：铜川市 12345 政务服务便民热线办公场所

(二)合同服务期：自合同签订日起一年。

### 三、合同价款

(一)合同总价款（含税价）人民币(大写)肆佰零贰万柒仟元整

(¥4027000.00)，税率6%，不含税金额¥3799056.60（大写：叁佰柒拾玖万玖仟零伍拾陆元陆角整）

（二）合同总价是乙方响应招标项目要求的全部工作内容的价格体现，包括但不限于直接费、间接费、利润、税金及其它相关的一切费用。合同总价为一次性包死固定总价，不受市场价格变化等因素的影响。在合同履行过程中不得另外调整合同总价。

#### 四、款项结算

（一）合同签订后，甲方收到乙方提供的增值税普通发票后30个工作日内向乙方支付项目启动资金，支付合同总金额的40%，计人民币大写：壹佰陆拾壹万零捌佰元整（¥1610800.00）。

（二）项目初步验收通过后一个月内，达到付款条件且乙方向甲方提供等额增值税发票后30日内，支付合同总金额的50%，合同价款人民币大写：贰佰零壹万叁仟伍佰元整（¥2013500.00）。

（三）最终验收通过后一个月内，达到付款条件且乙方向甲方提供等额增值税发票后30日内，支付合同总金额的10%，剩余款项人民币大写：肆拾万零贰仟柒佰元整（¥402700.00）。

（四）支付方式：银行转账。

（五）乙方提供的银行开户信息如下：

乙方名称：【中国移动通信集团陕西有限公司铜川分公司】

纳税人识别号：【916102007135353044】

户名：【中国移动通信集团陕西有限公司铜川分公司】

开户行：【中国工商银行西安市高新开发区支行】

账号：【9558853700002320662】

1. 发票类型：增值税普通发票

2. 税率：6%

3. 甲方增值税发票开票信息如下：

单位名称：中共铜川市委网络安全和信息化委员会办公室

纳税人识别号：11610200MB2998468G

地 址：铜川新区政务大楼三楼-01

开 户 行：陕西省中国建设银行股份有限公司铜川新区支行

账 号：61050161630808000354

（六）结算条件：乙方持中标通知书、服务合同、服务评价表、发票(按合同实际结算支付金额直接开据给甲方)、政府采购项目验收单，与甲方结算。以上价格为含税价格，甲方支付费用前，对于符合法律法规要求和合同约定的，乙方应根据项目付款进度按期向甲方开具符合国家法律法规和标准的增值税普通发票，乙方承诺其开具发票的形式与内容均合法、有效、完整、准确。乙方须在开具发票之日起【7】个工作日内将增值税普通发票送达至甲方，甲方签收发票的日期为发票的送达日期。乙方开具的增值税普通发票不合格的，应在接到甲方要求后的【30】个工作日内重新开具合格的增值税普通发票并送达至甲方，乙方自行承担相关费用。

## 五、服务内容及要求

乙方负责话务人员的招聘、培训、团建和管理，以及运营团队的人员配备和管理，要求机构健全,制度完善,工作流程规范；建立话务服务质量标准及考核体系；负责受理市民通过热线电话反映的咨询、求助、投诉和建议等事项，接通率通过热线平台采集不得低于95%；负责做好互联网渠道诉求的受理工作；建立知识库动态更新完善机制，做好热线知识库常更新维护；负责数据分析管理，定期开展数据分析，形成数据分析报告、开展热线满意度及相关社会满意度评价工作；负责热线平台软硬件设备维护；负责培训宣传推广负责热线办公区域安全与维护管理等；配合甲方完成其他工作。

## 六、质量保证

（一）乙方应制定出服务工作计划；保证投入运营人员完全符合招标文件和国家相关标准和规范要求。

(二)乙方设有专门工作服务小组由分管领导亲自负责,分工明确,确保合法用工,按时支付人员薪酬并按期缴纳人员社保和购买相关保险。乙方根据铜川市12345政务服务便民热线运营中心的特点,定期对业务人员进行技能培训、技能考核,确保有效保障人员素质,提升服务水平和质量。

(三)乙方制定服务保障措施,如对服务态度、服务质量较差的业务人员有具体处罚办法。

(四)乙方结合自有大数据、云、安全运营等自身优势,结合本项目需求,为本项目的运营服务工作配备专业设备、设施,乙方提供的设备、设施的资产权归甲方所有。

(五)设有专人投诉举报电话,有专人接听记录、受理。

(六)乙方保证提供每周7×24小时不间断的稳定运营。对于所属责任范围内的紧急故障,能有效应对,并在招标文件规定和投标文件承诺的时限内(承诺时限)及时解决。

## 七、验收

(一)乙方履行本合同项下的服务达到合同约定及甲方制定的《铜川市12345政务服务便民热线运维服务考核细则》(详见附件一:《铜川市12345政务服务便民热线运维服务考核细则》)评价标准后,由双方组织验收,由甲方对乙方提供的该项目服务内容进行评估。甲方应自乙方通知之日起30日内组织项目验收会,确认服务标准和服务方式是否达到采购要求,逾期验收视为验收通过。

(二)乙方向甲方提供服务过程中不涉及乙方商业秘密的资料,以便甲方日后管理。

(三)验收依据

- 1.招标文件、投标文件、澄清表(函);
- 2.本合同及附件文本。
- 3.《铜川市12345政务服务便民热线运维服务考核细则》

## 八、双方的权利和义务

### (一)甲方的权利和义务

#### 1.甲方的权利

(1)对本项目实施日常监管和业务指导工作。

(2)甲方负责制定《铜川市 12345 政务服务便民热线运维服务考核细则》，并按照合同约定及《考核细则》约定的运营指标考核乙方。

(3)甲方对乙方的人员配备情况、服务情况进行监控，乙方应当予以配合，并按时将资料准备好，随时接受甲方的查阅，避免事后准备的情况出现。

(4)乙方在项目场地的所有人员上岗前需经过甲方书面确认，甲方有权对人员提出调整要求，乙方需积极配合。

(5)本项目所产生的业务数据所有权属甲方所有。

#### 2.甲方的义务

(1)甲方负责监督话务人员，确保 12345 服务热线的正常业务运转。

(2)甲方负责监督知识库、热线系统、互联网渠道等的日常工作，并向乙方提出具体指标要求。

(3)甲方实施和调整政府对外服务流程、规范及内容的时候，需与乙方共同协商制定运营方案，并优化调整相应业务流程、工作规范及考核指标。

### (二)乙方的权利和义务

#### 1.乙方的权利

(1)甲方为本合同标的运营工作开展提供必要的资料和便利。

(2)甲方按本合同约定支付合同款项。

#### 2.乙方的义务

(1)乙方在实施项目过程中，必须配合甲方做好外包服务工作。

(2)配合甲方对合同履行情况进行日常监督检查工作。

(3)乙方在本合同服务范围内履行管控职责，包括对人力资源提供方各方面的协调和管控。

(4)乙方按照甲方要求组建及管理话务服务队伍，负责热线的具体运营管理工作：包括话务员的招聘、培训、排班、现场管理、质检、考核等。

(5)乙方须按需配备业务熟练的话务员承接铜川市 12345 政务服务便民热线及热线数据分析等工作。

(6)乙方须做好热线平台系统的运维与管理，确保系统平稳、顺畅、安全运行。

(7)乙方应及时掌握和归纳热线营运中存在的热点、难点问题，每月定期向甲方以书面形式反馈，遇重点敏感问题或影响较大问题须及时反馈。

(8)乙方须做好年、月、周各个周期的热线营运的大数据统计分析工作并向甲方书面报告。

(9)乙方负责按月提供合同规定的服务考核数据，作为支付外包服务费用的依据。

(10)乙方须按照甲方要求按时提交甲方所需的数据或文档，并确保所提交的数据或文档的及时性和准确性。

(11)乙方负责按甲方要求拟定培训教材，制定培训方案和组织人员培训。

(12)乙方配合甲方完成上级部门年度 12345 服务质量考核工作。

(13)在热线营运中根据热线管理规范做好热线平台相关信息采集、报送、处置、安全管理等工作。

(14)乙方应针对本外包服务项目成立专门的运营服务小组，并指定项目服务负责人，建立长期、稳定的服务队伍。运营服务小组应由业务能力强的高素质专业人员组成。

## 九、信息安全责任条款

根据国家有关法律法规及工信部对网络信息安全的相关规定、“电信条例”第五十七条和第六十二条的内容，甲方接入乙方的电信网络必须遵守信息安全责任，否则自行承担相应法律责任，同时乙方有权立即停止服务，保存有关记录，并向国家有关机关汇报。

## 十、保密条款

双方应保护与协议项目有关的自身和对方的知识产权及其他商业机密等并对本次合作及本协议的具体内容负有保密责任。

(一) 乙方应遵守国家有关保密的法律法规和行业规定，并对甲方提供的资料负有保密义务。未经甲方书面同意，不得将承接政府服务项目获得的包括但不限于政府、公民个人等各种信息和资料提供给其他单位和个人。如发生以上情况，甲方有权索赔。

(二) 乙方应具有严格的安全管理保密制度，夯实相关人员信息安全责任，严格保护国家秘密、商业秘密和个人隐私，杜绝失泄密等安全生产事故发生。因热线运营服务人员管理和现场运营管理不当产生的不良后果及其相关法律责任，由乙方承担。

(三)甲方有义务保护乙方的知识产权，未经乙方同意，不得将乙方交付的具有知识产权性质的成果文件、资料向第三方转让或用于本合同以外的项目。如发生以上情况，乙方有权索赔，但甲方依据相关法定职责对外公开的除外。

(四)本条款为独立条款，本合同的无效、变更、解除和终止均不影响本条款的效力。

## 十一、违约责任

(一)未按合同要求提供服务或服务质量不能满足合同要求，甲方应当将乙方违约的情况以及拟采取的措施以书面形式报政府采购监管部门，根据政府采购监管部门的处理意见，甲方有权依据《民法典》有关条款及合同约定终止合同，并要求乙方承担违约责任。同

时，政府采购监管部门有权依据《政府采购法》及相关法律法规对乙方的违法行为进行相应的处罚。

（二）乙方应按照本合同约定发放话务员工资，若因乙方与其工作人员产生劳资纠纷，造成甲方损失或负面效果的，一切责任和损失均由乙方承担。

（三）因乙方未响应、未完全响应或者迟延响应本合同约定的需求内容给甲方造成恶劣社会影响或者被追究行政或者法律责任的，或因乙方故意或者重大过失给甲方造成负面舆论影响、在考核中被扣分或者承担法律责任的，甲方有权解除合同，并要求乙方承担一切责任。

（四）除另有约定外，乙方履行合同不符合本合同任一约定的，均属于违约，经甲方催告后仍未能改正的，甲方有权解除合同，由乙方承担违约责任和赔偿损失。

（五）本合同项下所有乙方应付的违约金及需要向甲方支付的赔偿损失金，甲方均有权从应付乙方的合同款项中直接扣减相应金额，不足部分甲方可另行向乙方追偿。

（六）由于甲方原因（除财政预算资金未下达等不可抗力影响），未按合同规定向乙方支付合同价款，经乙方催告后30日仍未支付时，乙方有权解除合同，并由甲方承担相关违约责任。

（七）如任何一方违反本合同，除承担相应违约责任外，还需承担守约方为主张合同权利支出的包括但不限于调查费、律师费、诉讼费、评估费、鉴定费等合理费用。

## **十二、不可抗力**

（一）合同双方中的任何一方因不可抗力事件，不能履行本合同的，根据不可抗力事件的影响，部分或全部免除违约责任。

(二)合同双方中的任何一方因不可抗力事件，不能履行合同的，应及时书面通知对方，以减轻可能给对方造成的损失，并应当在合理的期限内提供不可抗力事件及其对合同履行影响状况的书面证明。

(三)不可抗力影响发生后，双方视具体情况决定继续履行本合同或解除合同。

(四)本合同在履行过程中发生的争议，由甲、乙双方当事人协商解决，协商不成的可依法向甲方所在地人民法院起诉。

(五)本条款为独立条款，本合同的无效、变更、解除和终止均不影响本条款的效力。

### **十三、合同变更**

在合同的履行期内，双方均不得随意变更或解除合同。如因项目需求情况发生变化，需要项目变更的，应由双方协商后签订书面项目变更协议，并经双方确认后生效。

### **十四、合同生效及其他**

(一)本合同一式陆份，甲方持叁份，乙方持叁份，双方签字并盖章后生效，具有同等法律效力。

(二)甲方在合同履行期后，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。

(三)招标文件、投标文件、澄清表(函)、中标通知书、合同附件均成为合同不可分割的部分；以上合同内容在履行中若有争议，以合同、招标文件、投标文件中更优的内容和要求为准。

(四)合同未尽事宜，由甲、乙双方协商并签订书面补充协议，补充协议与本合同同等效力。

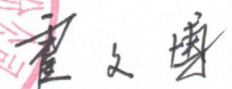
甲方：中共铜川市委网络安全  
和信息化委员会办公室

乙方：中国移动通信集团陕西  
有限公司铜川分公司

法定代表人或授权代表人：



法定代表人或授权代表人：



2025年12月31日

2025年12月31日



项目编号：【                    】

合同名称：【2026年铜川市12345政务服务便民热线运维管理服务外包项目合同】

## 廉政协议

甲乙双方保证在签订合同的过程中严格执行以下条款，如有违反将按违约行为处理。

乙方不得以任何不正当手段（如向甲方领导或经办人行贿、给回扣、提供免费旅游或其他消费娱乐等）谋求甲方领导同意签订合同。如发现上述行为事实，甲方有权终止合同或按合同总价15%以内拒付余款。

甲方领导人或经办人不得以任何借口要求乙方为个人提供金钱、物品、免费旅游或其他消费娱乐等不正当利益。如发现上述行为事实，乙方应向甲方纪检监察部门如实举报、纪检监察部门应依法予以追究查处，并向本单位领导汇报，以便采取措施，维护乙方正当市场销售权益。

甲方：中共铜川市委网络安全  
和信息化委员会办公室

乙方：中国移动通信集团陕西  
有限公司铜川分公司

法定代表人或授权代表人：

法定代表人或授权代表人：

2025年12月31日

2025年12月31日