

合同编号:

SNXAS2512526CGN00



杨凌12345 政务服务便民热线运营 服务及平台升级采购项目合同

项目名称:杨凌12345 政务服务便民热线运营服务及平台升级采购项目

甲方:杨凌示范区大数据产业发展局

乙方:中国电信股份有限公司西安分公司

合同编号：



SNXAS2512526CGN00



甲方：杨凌示范区大数据产业发展局
地址：陕西省杨凌示范区新桥路6号政务大厦
法定代表人/负责人：汶誓
通讯地址：陕西省杨凌示范区新桥路6号政务大厦312室

乙方：中国电信股份有限公司西安分公司
地址：西安市新城区西新街28号
法定代表人/负责人：何伟

本合同为甲方向乙方采购[杨凌12345 政务服务便民热线运营服务及平台升级采购项目]（项目编号：YL-2025-000040-4），甲方向乙方支付相应的服务报酬。双方经过平等协商，本着互惠互利、共同发展的原则，在真实、充分地表达各自意愿的基础上，根据《中华人民共和国民法典》的规定，达成如下合同，并由双方共同恪守。本合同一旦签订，表示甲、乙双方均接受本合同的各项约束，若其中任何一方不同意本合同的条件，则应该对本合同不予签署。

第一条 服务内容

1. 服务目标：为杨凌 12345 政务服务便民热线（以下简称“杨凌12345热线”）提供运营和平台升级服务。

2. 服务内容：乙方为甲方提供一个面向市民、市场主体、政府职能部门的统一杨凌12345热线的运营服务，面向公众企业提供“一号响应”、7×24 小时全天候人工服务，满足群众通过12345热线提出的咨询求助、投诉举报和意见建议等需要。

运营和平台升级服务具体包含以下内容：

（一）甲方购买乙方30B+D语音专线电路服务，用于办公，外呼显示号12316，包含号码号段12316。具体服务范围和内容由盖有甲方公章（公章名为：杨凌示范区大数据产业发展局）的语音专线业务申请函为准。乙方在本合同期内完成029-12316及已归并整合至杨凌12345热线的其他政务服务热线号码在杨凌落地，确保杨凌12345热线运营服务工作正常开展，需提供专线维保服务



或备用线路，确保专线7×24 小时全天候畅通。

（二）杨凌12345热线运营服务。

1. 组建运营团队承担杨凌 12345 热线日常话务服务，面向群众和企业提供 7×24 小时全天候人工服务，接听受理语音、互联网渠道及其他已整合渠道诉求收集整理、跟踪回访等工作；开展杨凌 12345 热线日常宣传推广，持续提升热线社会影响力。

2. 组建不少于15人的运营服务团队，团队管理人员不少于2人，一线话务人员不少于13人并驻杨凌开展服务。团队具体承担杨凌12345热线语音、互联网渠道及其他双号并行热线、已整合渠道各类诉求接听受理、跟踪回访等日常工作，承担杨凌12345热线宣传推广工作，协助承担杨凌示范区管委会门户网站“政务咨询”栏目留言协调办理工作。

3. 参照上级有关部门关于政府网站、政务新媒体运维管理要求，做好杨凌12345热线网站、微信公众号等网络平台日常维护管理。

4. 结合杨凌12345热线运营服务需求，结合纪念日、传统节日、节气等重要节点和其他重要活动，策划开展线上线下系列宣传推广活动，持续提升杨凌12345热线社会影响力。服务期内制作发布线上宣传推广信息不少于28条（次）。

（三）杨凌12345信息化运维服务。

1. 平台系统建设运维：承担杨凌12345热线平台系统建设运维工作。具备承接杨凌12345热线现有平台系统能力，或结合实际完成新的12345热线平台系统开发建设任务，确保杨凌12345热线正常服务和安全稳定运行需求。成立专门技术支持机构，针对杨凌12345热线运营服务及平台维护升级需求，列出机构组织体系，指定项目负责人、各技术支持主要人员，能够提供及时周到的技术支持和规范、完善的服务处理流程，确保杨凌12345热线平台系统稳定运行，突发情况及时妥善解决。

2. 热线智能知识库开发建设：通过搭建“建、用、优”一体化知识库系统，建立权威准确、标准统一、实时更新、共建共享、有问必应的热线智能知识库。主要功能包含：政策文件智能解析、知识标签提取应用、生成式问答应用、语义搜索引擎应用、智能检索应用等。须提供支撑上述功能的相应算力和大模型。上述开发建设工作应2026年6月底前完成并部署使用。

合同编号：

SNXAS2512526CGN00



3. 热线数据分析领导驾驶舱功能开发建设：结合运营服务工作，充分挖掘杨凌12345热线数据价值，梳理热线工单数据，分析诉求热点难点、苗头事项以及办理数据等，提供数据治理预警。数据汇聚分析成果支持以微信公众号或小程序为载体，根据需要向相关领导和部门开放，为党委政府精细化治理和科学决策提供参考。服务提供商须提供支撑上述功能的相应算力和大模型。上述开发建设工作应2026年6月底前完成并部署使用。

第二条 合同期限及履行地点

本合同履行期限为：合同签订之日起至2026年10月31日。

服务地点：杨凌示范区

第三条 款项支付

3.1 合同款项

本合同总金额为：人民币大写[壹佰壹拾陆万肆仟]元整，小写[1164000.00]元。其中：语音专线服务费为人民币（大写）叁万陆仟元整（含税），小写[36000.00]元。系统服务费为人民币（大写）壹佰壹拾贰万捌仟元整（含税），小写[1128000.00]。

3.2 合同金额采取分期方式支付。

第一次付款：合同签订后 10 个工作日内，甲方收到乙方提供等额的正式发票后，15个工作日内向乙方支付（大写[伍拾万]元整，小写[500000.00]元）；

第二次付款：2026年6月30日前，甲方收到乙方提供等额的正式发票后，15个工作日内向乙方支付（大写[伍拾肆万柒仟陆佰]元整，小写[547600.00]元）。即累计支付进度达到项目总额的 90%。

第三次付款：2026 年 11 月 30 日前，项目验收合格后，甲方收到乙方提供等额的正式发票后，15个工作日内向乙方支付（大写[壹拾壹万陆仟肆佰]元整，小写[116400.00]元），即支付项目总额剩余10%的费用。

乙方银行信息如下：

开户行：[工行西安市北大街支行]

银行地址：[陕西省西安市莲湖区北大街西华门大街1号]

户名：[中国电信股份有限公司西安分公司]

账号：[3700020509005401091]

合同编号：



SNXAS2512526CGN00



纳税人识别号：[91610102757814989P]

地址：[西安市西新街28号]

电话：[029-87031159]

第四条 甲方每次付款前，乙方应向甲方开具等额的增值税普通发票，乙方应派专人或使用挂号信件或特快专递方式在发票开具后[10]个日历日内送达甲方，送达日期以甲方签收日期为准。若乙方逾期提供发票，则甲方有权延期付款且不承担任何责任，同时乙方仍应继续履行合同项下全部义务。

第五条 保密约定

5.1本合同一方“披露方”对其向本合同另一方“接受方”按照本合同（或就本合同）所提供/披露的各类技术和商业资料、规格说明、图纸、文件及专有技术统称“保密资料”享有合法所有权及/或其他权利。

5.2接受方应将保密资料作为商业秘密予以保护。除本合同授权实施的行为外，接受方不得将保密资料部分地或全部地对外披露。接受方可仅为本合同目的向其确有知悉必要的雇员披露对方提供的保密资料，但同时须指示其雇员遵守本条规定的保密及不披露义务。

5.3接受方仅得为履行本合同之目的对保密资料进行复制。接受方应当在合同终止或解除时将保密资料原件全部返还披露方，并销毁所有复制件。接受方应当妥善保管保密资料，并对保密资料在接受方期间发生的被盗、泄露或其他有损保密资料保密性的事件承担全部责任，因此造成披露方损失的，接受方应负责赔偿。

5.4当出现下述情况时，本条对保密资料的限制不适用。当保密资料：

- (1) 并非接受方的过错而已经进入公有领域的；
- (2) 已通过该方的有关记录证明是由接受方独立开发的；
- (3) 由接受方从没有违反对披露方的保密义务的人合法取得的；
- (4) 法律要求接受方披露的，但接受方应在合理的时间提前书面通知披露方，使其得以采取其认为必要的保护措施。

5.5本保密条款有效期为本合同生效之日起[贰]年。

5.6本条约定不适用于各方向其关联公司提供或披露保密资料的情形。

第六条 本合同的变更必须由双方协商一致，并以书面形式确定。

份有
同
1010

合同编号：

SNXAS2512526CGN00



如甲方提出的项目变更内容与本合同相差较大，由甲、乙双方协商解决，另行签订服务合同。

第七条 乙方必须自行履行本合同的全部内容，未经甲方书面同意，乙方不得以任何形式将本合同全部或部分内容转让给第三方，否则甲方有权单方解除本合同；甲方单方解除本合同时，乙方应当退还甲方支付的全部费用，并支付甲方合同总额的20%作为违约金。

第八条 服务期结束，甲方依据本合同第一条相关指标对乙方运营服务进行绩效评估。

第九条 双方确定以下列标准和方式对乙方的服务工作成果进行验收：

9.1乙方完成服务工作的形式：[杨凌12345热线平台正常运行，运营和平台升级服务指标满足招标文件相关要求]。

9.2服务工作成果的验收方法：[双方另行规定]。

9.3验收的时间和地点：[双方协商确定]。

具体验收标准可参照《杨凌12345 政务服务便民热线运营服务及平台升级采购项目投标文件》。

第十条 违约责任

10.1甲方未能按照约定支付相关费用的，经乙方书面催告后仍未支付的，每逾期[1]日，甲方须向乙方支付本合同总价款万分之五的违约金。

10.2乙方未按合同约定提供服务或未按甲方要求限期完成整改的，每逾期一天应按合同总额的万分之五支付违约金，超过30天，甲方有权解除合同，已支付的费用扣除乙方实际合格工作量后全部返还甲方，未支付的费用不再支付，同时乙方应额外向甲方支付合同总额1%作为赔偿。甲方为主张权利而支付的包括但不限于诉讼费、律师费、交通费、食宿费等全部费用，全部由乙方承担。

第十一条 乙方应确保提供7×24小时技术支持和运维服务，对于乙方所属责任范围内的紧急故障，响应时间不超过30分钟，2小时内解决问题；如遇乙方所属责任范围内的重大系统问题，乙方必须提供现场技术支持，并于接到通知后2小时内到达指定现场。问题解决后24小时内提交问题处理报告，向甲方说明问题种类、问题原因、问题解决中使用的方法及造成的损失等情况，提出改进防范措施。



施，如未按照约定及时处理，按第十条相关违约责任考核。如属乙方责任范围外的系统问题，乙方应积极协调配合有关方面妥善解决。

第十二条 双方确定，在本合同有效期内，甲方指定[常起辉]为甲方项目联系人，乙方指定[陈创新]为乙方项目联系人。

一方变更项目联系人的，应当及时以书面形式通知另一方。未及时通知并影响本合同履行或造成损失的，应承担相应的责任。

第十三条 双方确定，发生不可抗力，致使本合同的履行成为不必要或不可能的，可以解除本合同：

“不可抗力”指地震、台风、水灾、火灾、战争以及其它甲、乙双方不能预见，并且对其发生和后果不能防止或不能避免且不可克服的客观情况。

由于不可抗力的原因不能履行合同时，应及时向甲方通报不能履行或不能完全履行的理由，在取得有关主管机关证明后，协商一致允许延期履行、部分履行或者解除合同。

第十四条 法律适用和争议解决：

14.1 本合同适用中华人民共和国法律。

14.2 所有因本合同引起的或与本合同有关的任何争议将通过双方友好协商解决。如果双方不能通过友好协商解决争议，则任何一方均可采取下述第[2]种争议解决方式：

(1) 将该争议提交[西安]仲裁委员会，按照申请仲裁时该会的仲裁规则进行仲裁。仲裁在[西安]进行。仲裁语言为中文。仲裁裁决是终局的，对双方均有约束力。仲裁费用由败诉方承担。

(2) 向[甲方]所在地的人民法院提起诉讼。

14.3 仲裁或诉讼进行过程中，双方将继续履行本合同未涉仲裁或诉讼的其它部分。

第十五条 双方约定本合同其他相关事项为：

15.1 任何一方未经另一方同意，不得向任何第三方透露本合同具体内容。

15.2 任何与本合同相关但未在本合同中明确规定的事项将由双方另行友好协商解决。对本合同做出的任何修改和补充应为书面形式，由双方签字盖章后成为本合同不可分割的部分。本合同与其补充合同或补充协议冲突时，以补

合同编号：



SNXAS2512526CGN00



充合同或补充协议为准。

15.3未得到对方的书面许可，一方均不得以广告或在公共场合使用或摹仿对方的商业名称、商标、图案、服务标志、符号、代码、型号或缩写，任何一方均不得声称对对方的商业名称、商标、图案、服务标志、符号、代码、型号或缩写拥有所有权。

15.4本合同的任何内容不应被视为或解释为双方之间具有合资、合伙、代理、劳动关系。

15.5本合同替代此前双方所有关于本合同事项的口头或书面的纪要、备忘录、合同和协议。

15.6甲、乙双方因履行本合同或与本合同有关的一切通知都必须按照本合同中的地址，以书面信函或者传真或者电子邮件方式进行。如采用书面信函形式，应使用挂号信或者具有良好信誉的特快专递送达，接受方签收挂号信或特快专递的时间（以邮局或快递公司系统记录为准）为通知送达时间；如使用传真方式，传真到达接受方指定传真系统的时间为通知送达时间；如使用电子邮件方式，电子邮件到达接受方指定电子邮箱的时间为通知送达时间。如果因接受方原因（包括但不限于接受方拒收书面信函、接受方传真机关闭或故障、接受方电子邮箱地址不存在或者邮箱已满或者设置拒收等）导致通知发送失败，视为通知已经送达（发送方载明的书面信函寄出时间或者传真发送时间或者电子邮件发送时间视为通知送达时间）。

甲 方：杨凌示范区大数据产业发展局

地 址：[陕西省杨凌示范区新桥北路6号政务大厦312室]

联系人：[常起辉]

电 话：[029-87030806]

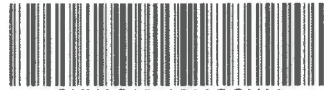
乙方：中国电信股份有限公司西安分公司

地址：[西安市西新街28号]

联系人：[陈创新]

合同编号：

SNXAS2512526CGN00



电话：[15398082910]

上述任何信息发生变更的，变更方应及时以书面形式通知另一方，确保另一方知悉且同意，未及时通知并影响本合同履行或造成损失的，应承担相应的责任。

第十六条 本合同自双方法定代表人/负责人或授权代表签字并加盖公章之日起生效。

本合同一式[肆]份，甲方执[贰]份，乙方执[贰]份，具有同等法律效力。

第十七条 附件为本合同不可分割的部分。若附件与合同正文有任何冲突，以合同正文为准。

第十八条 组成本合同的文件有：本合同、投标书、报价单、预算书及其附件、招标文件。本合同其他未尽事宜，可参考本项目政府采购文件有关约定。

甲方：杨凌示范区大数据
产业发展局

乙方：中国电信股份有限公司
西安分公司

法定代表人/负责人
或授权代表：

法定代表人/负责人
或授权代表：

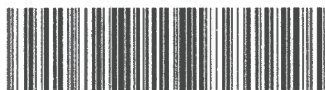
[2025]年[12]月[12]日

[2025]年[12]月[12]日

- 附件：1. 业务申请函单
2. 费用标准及甲乙双方达成的费用协议
3. 语音专线业务信息安全承诺书

合同编号：

SNXAS2512526CGN00



附件1

语音专线业务申请函

中国电信股份有限公司西安分公司：

我单位拟购买贵公司提供的语音专线服务电路壹条，用途：杨凌示范区大数据产业发展局以12316呼叫号码，面向公众提供政务服务方面的语音服务，接入线路类型：PRA，拟安装地址：杨凌示范区众创田园C座1楼，接入设备类型：Avaya交换机，接口类型：30B+D，拟用主叫号码或号段：逻辑号码为：12316，物理号码包含：029-88417364。

现委托李效哲（身份证件号码：410711197710220055，联系电话：13186157628）持我单位有效证件复印件（证件类型：统一社会信用代码证书，名称：杨凌示范区大数据产业发展局，证件号码：11610405MB2992787P）至贵司接洽业务事宜（随附单位有效证件及经办人有效证件复印件）。

单位名称：杨凌示范区大数据产业发展局

（加盖公章）

负责人签字：

日期：2025年12月12日

合同编号：

SNXAS2512526CGN00



附件2

费用标准及甲乙双方达成的费用协议

费用项目	标准费用	协议费用	备注
一次性开通费用	新装：工料费2000元/端，调测费1000元/条； 调整：调整费1000元/条。	0元/条	/
月服务费	3000元/条	3000元/条/月	/
通话费用	1、本地网营业区内通话费：首次3分钟资费标准为0.20元，以后每分钟资费标准为0.10元。 2、本地网营业区间通话费：0.2元/分钟。 3、国内长途：0.07元/6秒。 4、国际及港澳台长途通话按现网资费执行。	1、区内、区间、国内长途通话费按照标准资费； 2、国际及港澳台长途通话费按照现网资费标准收取。	/

1667.12.11
507.0



附件3

语音专线业务信息安全承诺书

为切实配合中国电信强化语音专线业务的安全使用和规范管理，维护国家安全和社稷稳定，保障社会公众利益和公民合法权益，保障其它客户的合法权益，根据国家相关法律法规对信息安全管理的要求，我方保证遵守以下各项规定：

一、遵守国家有关法律、行政法规和管理规章，严格执行信息安全管理规定。凡被发现相关号码为冒用或伪造身份证照申请、违法使用、违规外呼、呼叫频次异常、超约定用途使用、转服务转售、被公安机关通报以及用户就上述问题投诉较多等情况的，核实确认后，中国电信应书面通知我方，并给予合理的整改期限，如在期限内未能整改，中国电信有权终止合同。

二、承诺书适用的语音专线服务范围包括但不限于普通语音专线、呼叫中心直连业务等语音接入类业务。同时，中国电信语音专线业务呼转功能默认为关闭。

三、我方承诺对发送信息的真实性、准确性、合法性负责，发布的内容必须严格遵守《中华人民共和国电信条例》有关规定，不利用中国电信语音专线发布和传播有害信息，不得散发传播违法、不健康反动等信息，不得发布任何含有下列内容之一（即“九不准”及“六不许”内容）的信息：

“九不准”，即：

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. 谣言，扰乱社会秩序，破坏社会稳定的；
7. 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，侵害他们合法权益的；
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。

四、在使用语音专线接入呼叫中心平台的情况下，我方承诺建立有效的信息安全管理制度和技术保障措施，确保备份呼叫内容录音文件，并接受中国电信及国家相关主管部门的管理、监督和检查，为相关主管部门提供技术支持。如法律或国家主管部门对信息安全管理有新要求，我方将无条件配合中国电信落实相关整改举措，直至符合相关法律及政策文件要求。

五、我方承诺规范使用中国电信提供的语音专线业务，进行外呼业务的主叫号码为中国电信或工信部分配的号码，不隐藏、变更或转服务、转售号码。不违规经营、不变更合同约定用途，不隐藏、变更或转服务、转售语音专线主叫号码，不开展无特定主被叫的话务批发业务，不私自转接国际来话，不通过技术手段为非法VoIP、改号电话、网络电话（PC软件/APP等）提供语音落地，不采取自动语音群呼方式进行外呼。

六、我方承诺不开展诈骗、骚扰、涉黄、涉恐、危害国家和社会稳定的违法活动。如因此引发的社会群众投诉和违法责任将由我方全部承担，当工信部、12321、10000等各类投诉举报达到或超过5件/月，我单位同意中国电信关停涉事语音专线业务（提前书面通知我方，并给予合理的整改期限）。

七、我方承诺语音专线使用时段及频次，如下：

1. 使用时段为：0:00~24:00。
2. 使用频次为：每分钟（120）次。

八、我方如出现任何违反上述承诺的情况，将依据与中国电信的合同承担违约责任（包括但不限于在不通知我方的情况下关停业务，直至单方面终止业务合作协议），接受有关部门的处理，包括但不限于限期整改、公开曝光，并承担相应的法律责任等。中国电信书面通知，在合理期限内未能整改的情况下有权立即停止所有语音专线接入服务，且不负任何违约责任，一切责任后果全部由我方自行承担。

九、此承诺书经我方签署盖章后生效，并由中国电信负责保管。

合同编号:



SNXAS2512526CGN00



特此承诺。

单位全称：杨凌示范区大数据产业发展局

法定代表人或授权委托人姓名： 汶 誓

单位地址：陕西省杨凌示范区新桥北路6号政务大厦312室

联系人姓名：李效哲

联系人电话：13186157628

[法定代表人或授权委托人签字]：

[单位公章]：杨凌示范区大数据产业发展局



[日期]：2025. 12. 12

SNXAS2512526CGN00