延安市公安局市县两级110统一接警运营维护服务项目

采购合同

合同编号：

签订地点：延安市

签订日期：2026年9月

采购人（甲方）：延安市公安局

地址：延安市宝塔区延安新区人民路公安大楼

联系人：杨乐

联系电话：16609110176

供应商（乙方）：陕西省通信服务有限公司

地址：西安市高新区高新路 56 号网管大楼十六层

项目负责人：薛婷婷

联系电话：18992815750

依据《中华人民共和国民法典》《中华人民共和国政府采购法》《中华人民共和国数据安全法》《中华人民共和国个人信息保护法》等法律法规，遵循平等、自愿、公平和诚实信用原则，甲乙双方就采购事宜协商一致，订立本合。

第一条 服务内容与范围

本项目旨在承接 110 统一报警接线服务相关外包服务，严格遵循公安部门 110 接警工作规范及相关法律法规要求，协助公安部门高效受理各类警情，提升报警接线服务质量、缩短响应时效，为群众提供便捷、规范、专业的报警接线服务。具体服务内容如下：

1. 报警接线服务：严格执行 110 报警接线服务时限 24 小时不间断、坚决落实 10 秒极速接线响应标准，避免警情漏接、迟接、缓接等问题，全面提升 110 报警接线服务的规范化、高效化、专业化水平。

2. 警情判断与分类：接线人员需结合报警人反馈信息，如实记录并协助值班民警依据公安部门警情分类标准，精准区分刑事警情、行政警情、紧急求助、非警情诉求四大类别，并判定一般、较大、重大、特别重大的警情严重程度。

3. 警情录入：报警接线结束后须在 1 分钟内，将报警人信息、事发详情、警情性质及分类结果等核心内容完整准确录入公安部门指定 110 接警信息管系统，保证录入内容与接警记录一致。

4. 警情回访：针对群众评价不满意的警情开展专项回访，摸清群众不满缘由，收集意见建议。建立专项回访台账，规范整理归档资料，及时汇总上报反馈。

5. 接线服务效能统计分析：利用统计分析工具实现对报警接线服务数据的日、周、月常态化自动归集与汇总统计，重点统计接线总量、响应时间、警情录入准确率等核心接线运营管理指标，形成规范的基础统计报表。

6. 讲解服务：协助甲方开展接处警来访接待、普及警务知识、传递公安为民服务理念，主要面向参观群众、党政机关、企事业单位、学校师生、媒体记者等各类群体，开展专业讲解、引导服务、知识科普、秩序维护等工作。

7. 会议保障服务：专项负责 110 接警中心日常会议、警务调度会议、指挥大厅视频会议音视频操作、视频会议室的音视频操作保障及现场服务工作，确保各类会议稳定、规范开展。

8. 运维服务保障：专项负责全局的接警终端、办公电脑、指挥调度设备及配套网络设施的日常运行维护、故障抢修、安全隐患排查、系统运行保障等工作，确保各类设备及网络系统持续稳定、高效运行。

9. 驾驶服务：协助甲方驾驶大型指挥车、各类公务用车及车辆驾驶保障工作，具备良好的车辆应急处置能力。

10. 市、县两级报警接线集约：实施 110 报警接线服务工作市、县两级扁平化集约建设，构建全市统一报警接线服务；将报警接线流程、服务话术、分类标准及信息要素的全流程操作严格参照规范贯彻落实。

11. 配合采购人的其它工作：积极配合公安部门开展警情专项整治、宣传引导等各类专项工作，按照要求提供相关警情数据、资料，协助完成各项工作任务。

第二条 服务期限与地点

1.**服务期限**：自合同签订之日起 1 年。

2.**服务地点**：延安市公安局指定接警席位（驻场服务）。

第三条 合同价款

1.合同含税总价（大写）：肆佰壹拾柒万贰仟壹佰肆拾陆元玖角壹分（¥ 4172146.91）。

2.最终结算不得超过合同总额。

第四条 付款方式：

1.预付服务费：本合同签订之日起 30 日内，甲方向乙方支付预付服务费（项目启动资金），金额为中标合同总价款的 40%，即人民币:壹佰陆拾陆万捌仟捌佰伍拾捌元柒角柒分（¥1668858.77）。预付服务费用于项目启动及前期投入，不冲抵本条第 2 款、第 3 款约定的各期服务费。

2.基础服务费：自合同签订之日起，每满 6 个月为一个支付周期。每个支付周期届满之日起 30 日内，甲方向乙方支付该周期基础服务费人民币：壹佰零伍万壹仟陆佰肆拾肆元零柒分（¥1051644.07）。

3.考核结果绩效服务费：每半年为一个考核支付周期，每期考核结果绩效服务费上限为人民币：贰拾万元整（¥200000.00）。结算金额依据甲乙双方确认的考核结果据实核定，甲方于收到发票之日起 30 日内向乙方支付。

4.考核结果绩效服务费用结算标准：每期考核得分≥90 分，全额支付考核结果绩效服务费用计人民币：贰拾万元整 （¥ 200000.00）；每期考核 80 分≤得分＜90，按 90%支付考核结果绩效服务费用计人民币：拾捌万元整（¥ 180000.00）；每期考核 60 分≤得分＜80，按 80%支付考核结果绩效服务费用计人民币：拾陆万元整 （¥ 160000.00）；每期考核得分＜60 分，属于半年考核不合格，全额扣除考核结果绩效服务费，不予支付。

5. 结算要求：甲方付款前乙方应开具合法有效的全额增值税发票，税率_6%_，甲方以银行转账方式支付。

第五条 双方权利与义务

（一）甲方权利义务

1. 对乙方服务全过程指导、监督、检查、考核，对不合格人员有权要求更换或辞退。

2. 提供必要工作场所、系统权限、业务规范及工作条件。

3. 按约定支付合同款项，及时审核资料。

4. 乙方严重违约时，甲方有权暂停付、扣除费用、单方解除合同。

（二）乙方权利义务

1. 按要求配备无违法犯罪记录、持证上岗接线员，遵守甲方规章制度。

2. 建立 7×24 小时值班备勤制度，确保席位不空岗、不漏接、不误判。

3. 对甲方提出的整改问题 2 小时内响应，并在甲方要求整改时限内整改到位。

4. 配合应急演练、重大安保、专项行动，服从统一调度。

5. 乙方全权负责工作人员的招聘、面试、录用、离职等全部人事管理工作，与所有工作人员签订合法劳动/劳务合同，建立正式劳动关系，发放薪资、缴纳五险一金，承担全部用工风险、劳动纠纷及相关法律责任，甲方不承担任何用工主体责任。

第六条 服务质量与项目管理

1. 乙方指定专职项目负责人与甲方对接，负责问题响应、进度管理、质量保障。

2. 乙方提交实施方案、岗位职责、操作流程、应急预案、培训计划、质量手册等全套文档。

3. 甲方合理需求变更，不涉及费用增加的无偿执行；涉及费用的双方书面确认。

4. 服务质量指标：见附件 2：

第七条 履约验收

1. 验收主体：甲方。

2. 乙方服务期满提交验收申请及全套资料。

3. 甲方收到申请后 5 日内组织验收。

4. 验收依据：招标文件、投标文件、合同、服务标准、考核记录。

5. 验收不合格，乙方限期整改；仍不合格，甲方有权不予验收、拒付尾款、追究违约责任。

第八条 违约责任

1. 服务不符合标准，甲方有权责令限期整改，乙方支付不合格部分对应服务费 0.5%违约金；整改仍不合格，甲方解除合同，乙方退还未提供服务对应服务费。

2. 乙方逾期履约，每逾期一日按合同总价 1‰支付违约金；逾期超过 30 日，甲方有权解除合同、拒付剩余款项。

3. 因乙方人员故意或重大过失、违反已确认操作规范，发生空岗、漏接警、误判、泄露信息、数据错误、舆情事件等，造成严重后果的，甲方有权依据情节严重程度保留解除合同并追究法律责任。

4. 甲方无正当理由逾期付款，每逾期一日按应付未付款项 0.3‰向乙方支付违约金。

第九条 保密与数据安全

1. 乙方对工作秘密、公民个人信息、警务数据承担终身保密义务。

2. 所有驻场人员必须签署《保密协议》，严禁复制、拍摄、存储、传播、出售任何敏感信息。

3. 发生信息泄露、数据安全事件，乙方 2 小时内书面报告甲方，立即止损，承担全部责任与损失。

4. 合同终止后，乙方无条件交还全部资料、数据、账号权限，不得留存副本。

第十条 不可抗力

1. 因不可抗力无法履约，受影响一方及时通知对方并提供证明，履约期限顺延。

2. 不可抗力持续超过 10 日，双方协商继续履行或解除合同，互不承担违约责任。

第十一条 争议解决

本合同履行中发生争议，双方协商解决；协商不成，依法向甲方所在地人民法院提起诉讼。

第十二条 合同生效与续签

1. 本合同自双方签字盖章之日起生效。

2. 补充、变更须采用书面形式，追加服务金额不得超过原合同 10%。

第十三条 其他

1. 本合同未尽事宜按法律法规及政府采购规定执行。

2. 招标文件、投标文件、澄清资料、评审资料、国家相应的标准、规范等为合同的必要构件，具有同等法律效力。

3. 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。

附件 1:信息化合作企业安全保密承诺书

附件 2:绩效考核指标

附件 3:履约验收表

（以下无正文）

甲方（盖章）：

法定代表人/授权代理人：

日期：2026年 9月 25日

乙方（盖章）：

法定代表人/授权代理人：

日期： 年 月 日