

济源产城融合示范区住房和城乡建设局济源
市数字化城市管理信息采集与坐席服务外包
项目合同书

甲方：济源产城融合示范区住房和城乡建设局

乙方：政通智慧城市运营科技有限公司

签订时间：2026年4月29日

甲方（采购人）：济源产城融合示范区住房和城乡建设局

住所地：济源市第二行政区九号楼

乙方（成交供应商）：政通智慧城市运营科技有限公司

住所地：山东省济南市历下区书昌街656号金玺广场4号楼2201-a

乙方于2026年4月28日参加了济源产城融合示范区住房和城乡建设局组织的“济源产城融合示范区住房和城乡建设局济源市数字化城市管理信息采集与坐席服务外包项目【济源采购-2026-29】”政府采购活动，经评审委员会评审确定乙方为济源产城融合示范区住房和城乡建设局济源市数字化城市管理信息采集与坐席服务外包项目成交供应商，按照《中华人民共和国民法典》、《中华人民共和国政府采购法》和相关的法律法规规定，以及磋商文件要求，经甲乙双方协商一致，签订本政府采购合同。

第一条 合同标的

项目名称：济源产城融合示范区住房和城乡建设局济源市数字化城市管理信息采集与坐席服务外包项目

服务内容：

1. 服务区域：项目实施范围为济源市数字化城市管理全部覆盖范围，东至东环路，西至西环路，南至南环路(含路南虎岭高新区)，北至北环路，面积共55.07平方公里。

2. 服务方式：乙方组建一支满足济源市数字化城市管理工作的信息采集与坐席队伍，为甲方提供“数字城管”信息采集与坐席员外包服务。

3. 服务标准：满足竞争性磋商文件要求及国家、行业等相关规定要求。

4. 服务具体内容：

4.1 信息采集外包服务。依据相关城市管理标准，在“数字城管”覆盖区域内，

以人工巡查的方式负责对城市事件动态问题及部件完好、变更信息的限时采集；对热线投诉、微信反映、视频监控、领导交办等途径反馈问题进行核实；对所发现问题结案前进行核查；对责任网格内力所能及的市容环境脏乱问题做到及时处理，提供对采集区域内新增、消失、变更的部件地理信息以及兴趣点、门牌楼地址信息的变更进行信息采集，达到保持地理信息系统现时性、满足数字城管系统的地理信息平台更新的目的，以及处理“数字城管”平台其他指定任务。

4.2 坐席员外包服务。依据相关城市管理标准，对信息采集员上报的案卷进行预立案筛选；对公众举报电话呼叫受理登记；核查任务发放、处置效果核查。

4.3 对政府关注的专项内容提供专项普查服务；定期提供“数字城管”数据分析、趋势分析服务。

第二条 合同总金额

合同总金额为人民币（大写）：**贰佰玖拾肆万伍仟元整(¥2945000.00元)**

此价格为固定总价，不因国家政策变化而变化，该价款包括了服务价格及与之配套的管理、员工基本工资、岗位津贴、劳保福利、社会保险缴纳、培训、设备购置及维修、无线通讯、消耗物资、保险（意外保险）及一切与之相关的所有费用，除此之外，甲方不再向乙方支付其他任何费用。

第三条 服务地点

1. 服务地点：甲方指定的同行政区域内的任何地点

第四条 款项支付

1. 付款方式：合同签订后，将第一服务年度服务费的40%作为预付款支付给乙方，剩余服务费用按季度均分支付，每季度结合考核情况据实结算支付服务费，第一季度考核产生的罚款从第二季度服务费中扣除。

第五条 甲方责任

1. 为了保证实现项目目标，甲方有权对乙方项目技术服务人员提出具体和明确的合理要求。

2. 负责提供工作场地，协助乙方办理有关事宜。
3. 对合同条款及所知悉的乙方商业秘密负有保密义务。

第六条 乙方责任

1. 乙方必须对甲方提供的资料属于国家秘密、商业秘密及个人隐私信息等工作秘密资料、调查数据进行保密，不得泄露，维护甲方的合法权益。如查实乙方确有泄密行为，甲方有权拒付技术服务报酬，并依法追究乙方的法律及赔偿责任。乙方的保密责任，不因采购合同的中止或解除而失效。

2. 甲方在中华人民共和国境内使用乙方提供的服务时免受第三方提出的侵犯其专利权或其它知识产权的起诉。如果第三方提出侵权指控，乙方应承担由此而引起的一切法律责任和费用。

3. 本项目实施过程中所发生的所有民事、刑事、安全事故、劳资纠纷等一切责任及后果均由乙方承担。

第七条 考核细则：见附件1，具体以甲方确定的为准。

第八条 违约责任

1. 乙方提供服务不符合本合同约定时，甲方有权扣减相关费用，并有权按照本合同的约定解除合同；

2. 乙方不履行或不完全履行本合同约定时，甲方有权扣减相关费用；

3. 乙方未按照甲方要求及时更换不适合本职工作的乙方服务人员的，甲方有权拒绝支付相应费用，因此造成甲方损失的，乙方还应承担赔偿责任。

第九条 不可抗力

甲乙双方的任何一方由于不可抗力不能履行合同时，应当及时通知对方不能履行或不能完全履行的情况和理由；在取得监管部门同意后，允许延期履行、部分履行或者终止履行合同的，根据情况可部分或全部免于承担违约责任。

第十条 保密

乙方在合同履行期间知悉甲方的工作秘密（包括相关业务信息），未经甲方书面同意，不得私自透露或以其他方式提供给合同双方以外的其他方（包括乙方内部与本合同无关的任何人员），乙方的保密责任不因本合同的终止而终止。

乙方违反本合同所规定的保密义务，应按照本合同总金额的10%支付违约金。

第十一条 合同的转让及更改

未经甲方同意，乙方不得将本合同全部或部分权利、义务转让给任何第三方。如发现未经甲方同意的乙方转包或分包现象，除终止合同外，乙方还应承担赔偿责任。

第十二条 争议解决

甲乙双方在合同履行中发生争议，应通过协商解决。如协商不成，可以向济源市人民法院提起诉讼。

第十三条 服务期限

本合同服务期限至2027年12月31日；本合同期限届满，如需续签，根据有关规定，经财政部门批准，双方可以根据法律及各项规定另行签订书面合同。

第十四条 合同生效及其他

1. 除竞争性磋商文件规定且甲方事先书面同意外，乙方不得部分或者全部转让、分包履行其应履行的合同项下的义务。
2. 合同由甲、乙双方法定代表人（或者被授权代表）签字并加盖单位公章。
3. 本合同一式肆份，甲方贰份，乙方贰份。

第十五条 下列文件为本合同不可分割部分

1. 政府采购竞争性磋商文件（包括澄清、修改）；
2. 乙方磋商响应文件；
3. 中标（成交）通知书；

4. 中标人在评标过程中做出的有关澄清、说明、承诺或者补正文件；

甲 方：

乙 方：

单位名称(公章)：

单位名称(公章)：

法定代表人（被授权代表）签字：

法定代表人（被授权代表）签字：

电 话：

电 话：

签订时间：2026年04月29日

签订时间：2026年04月29日

附件1:

考核细则

考核人员:

考核时间: 年 月 日

考核维度	考核标准	月计扣办法	考核情况	核减金额 (元/月)
数据上传准确性	上传信息(含核查、核实)月差错率 \leq 4%	1. 差错率每增加 1%扣 2000 元, 依次类推; 2. 上传产生重大差错, 每件扣 100-200 元; 3. 上传差错产生较大影响的, 一经核实, 每件扣 1000-5000 元。		
巡查间隔密度	每个责任网格, 配置固定人员, 设定固定巡查路线, 保证巡查间隔时间, 责任网格巡查间隔密度合格率 \geq 85%。	间隔密度合格率每下降 1%扣 500 元。		
指挥中心发出的核查、核定指令回复	1. 回复及时率 $>$ 95% (含): 红区、突发/重大事件指令 30 分钟内回复, 黄区 1 小时内回复, 城郊结合部 2 小时内回复;	1. 回复准时率每下降 1%扣 500 元; 2. 核查回复率每下降 1%扣 1000 元; 3. 因核查超时导致自动结案, 每件扣 100-200 元。		

	2. 核查回复率必须>98%。			
巡查反馈有效性	工作时间及区域内,巡查到位且及时上传信息,无漏报情况	<ul style="list-style-type: none"> 1. 热线受理、社会各界反映问题失报,每件扣 500 元; 2. 行业监管、信息中心巡查失报,每件扣 100-200 元; 3. 如工作时间和区域内发生新闻曝光、社会反响较大的失报问题而采集员未作反馈的,每一次扣 1000-5000 元。 		
员工队伍管理	加强员工队伍管理,不发生与工作相关的吃、拿、要等问题,不发生有责纠纷,不发生弄虚作假的行为。	<ul style="list-style-type: none"> 1. 首次出现,经确认视情况扣 1000-5000 元; 2. 第二次出现,立即中止合同,且不得参与下年度信息采集的招标。 		
核减金额合计 (元/月)				

备注：为保证服务质量，在本项目服务期限内，甲方将按月对乙方提供的服务进行绩效考核，乙方提供的服务考核结果情节严重的，甲方有权要求乙方限期整改，拒不整改的，甲方有权解除采购合同。