

洛阳市行政审批和政务信息管理局（洛阳市 12345 政务服务便民热线购买服务项目）委托河南省伟信招标管理咨询有限公司进行了政府采购。按照评委会评审推荐、甲方确定乙方为中标单位。现甲乙双方协商同意签订本合同。

第一条 合同文件

下列与本次采购活动有关的文件及附件是本合同不可分割的组成部分，与本合同具有同等法律效力，这些文件包括但不限于：

- 洛采公开-2025-10 招标采购文件
- 投标文件
- 乙方在投标时的书面承诺
- 中标通知书
- 合同补充条款或说明
- 保密协议或条款
- 相关附件、图纸及电子版资料

第二条 合同内容

服务名称：详见合同附件 1《服务一览表》

第三条 合同总金额

本合同服务含税总金额：¥ 10329920 元，税率 6%。

大写：壹仟零叁拾贰万玖仟玖佰贰拾元整

服务内容《服务一览表》中有明确规定。

本合同总价款包括服务期间必须的日常物料、易耗品、工具、调试费、培训费、代理服务费等相关费用。

本合同执行期内因工作量变化而引起的服务费用的变动，在双方事先协商一致的前提下签订补充合同，但因此而增加的服务费用不得超过原中标金额的 10%。

第四条 权利义务和质量保证

1. 甲方保证服务期间，对乙方工作给予业务指导和支撑，如乙方有需要，还应提供履行合同所必需的有关数据、资料等。没有甲方事先同意，乙方不得将甲方资料提供给与履行本合同无关的任何其他人。即使向履行本合同有关的人员提供，也应注意保密并限于履行合同的必需范围内。

2. 乙方保证所提供的服务或其任何一部分均不会侵犯任何第三方的专利权、商标权或著作权。一旦出现侵权，索赔或诉讼，乙方应承担全部责任。乙方保证服务不存在危及人身及财产安全的隐患，不存在违反国家法规、法令、法律以及行业规范所要求的有关安全条款，否则应承担全部法律责任。

第五条 付款方式

1. 本合同项下所有款项均以人民币支付。

2. 乙方向甲方提交下列文件材料，经甲方审核无误后支付采购资金：

- (1) 经甲方确认的发票；
- (2) 经甲乙双方确认的考核指标；
- (3) 其他甲方要求的材料。

3. 款项的支付进度以招标采购文件的有关规定为准。如招标采购文件未作特别规定，则付款进度应符合如下约定：

2025年7月15日前按考核指标结果（附件2）支付合同总价的50%，2025年12月15日前按考核指标结果支付合同总价的40%，剩余10%作为质保金，服务期满后按考核指标结果支付支付。

第六条 履约保证金

本项目免收履约保证金。

第七条 服务期及考核

1. 服务期限：2025年3月1日至2026年2月28日。

服务地点：洛龙区太康路中移在线园区内。

2. 考核方式

甲方对乙方全年的运营服务情况按照考核指标（见附件2）进行具体考核。

第八条 项目管理服务

乙方应组建技术熟练、称职的团队全面履行合同，并指定不少于一人全权全程负责本项目服务的落实，包括服务的咨询、执行和后续工作。

项目负责人姓名：孙利峰；联系电话：13698891597。

第九条 售后服务

1. 服务期内，乙方应提供相关服务支持。对甲方所反映的任何服务问题在1日之内做出及时响应，在2日之内赶到现场实地解决问题。

3. 乙方必须遵守甲方的有关管理制度、操作规程。对于乙方违规操作造成甲方损失的，由乙方按照本合同第十二条的约定承担赔偿责任。

第十条 分包

除招标采购文件事先说明、且经甲方事先书面同意外，乙方不得分包、转包其应履行的合同义务。

第十一条 合同的生效

1. 本合同经甲乙双方授权代表签字并加盖公章或合同专用章后生效。

2. 生效后，除《政府采购法》第49条、第50条第二款规定的情形外，甲乙双方不得擅自变更、中止或终止合同。

中

★

回

八审批

主

41031

第十二条 违约责任

1. 除不可抗力因素，如果乙方没有按照本合同约定的履行期限按时提供服务，甲方可要求乙方支付违约金，每逾期一日按照本合同总金额的 0.5 %计算违约金，违约金不足以弥补甲方损失的，由乙方负责全部赔偿，甲方有权在要求乙方支付违约金的同时，书面通知乙方解除本合同。

2. 除因不可抗力因素，如甲方逾期付款超 15 日，乙方需书面催告，经协商仍未支付的，导致乙方服务质量下降的，乙方免于承担责任；同时乙方可视情况中止服务，至甲方依约付款后，再行启动服务。

5. 其它未尽事宜，以《民法典》和《政府采购法》等有关法律法规规定为准，无相关规定的，双方协商解决。

第十三条 不可抗力

甲、乙方中任何一方，因不可抗力不能按时或完全履行合同的，应及时通知对方，并在个工作日内提供相应证明，结算服务费用。未履行的部分是否继续履行、如何履行等问题，可由双方初步协商，并向主管部门和政府采购管理部门报告。确定为不可抗力原因造成的损失，免于承担责任。

第十四条 争议的解决方式

1. 因服务质量问题发生争议的，应当邀请国家认可的质量检测机构对服务进行鉴定。服务符合标准的，鉴定费由甲方承担；不符合质量标准的，鉴定费由乙方承担。

2. 在解释或者执行本合同的过程中发生争议时，双方应通过协商方式解决。

3. 经协商不能解决的争议，双方可选择以下第 ① 种方式解决：

①向甲方所在法院提起诉讼；

②向洛阳仲裁委员会提出仲裁。

4. 在法院审理和仲裁期间，除有争议部分外，本合同其他部分可以履行的仍应按合同条款继续履行。

第十五条 其他

符合《政府采购法》第 49 条规定的，经双方协商，办理政府采购手续后，可签订补充合同，所签订的补充合同与本合同具有同等法律效力。

本合同一式 6 份，甲、乙双方各执 3 份。

(以下无正文)

本页无正文，为《洛阳市市级政府采购合同》的签署页

甲方：

名称：洛阳市行政审批和政务信息管理局（盖章）

地址：河南省洛阳市洛龙区开元大道240号

开户银行：中国建设银行股份有限公司洛阳古城路支行

银行帐号：41050168288608666666

授权代表（签字）：

甲方合同法律审核（盖章）：

时间：2015年 第25 月 日



乙方：

名称：中移在线服务有限公司（盖章）

地址：洛阳市经济技术开发区太康路与汇通街交叉口

开户银行：招商银行股份有限公司北京分行营业部

银行帐号：8888015100003059

授权代表（签字）：

附件 1

服务一览表

序号	服务名称	服务内容
1	通信服务	按照招标文件要求，提供洛阳 12345 热线运营所需的互联网专线、数据专线、语音及短信等通信服务；提供政务云资源服务。
2	软件服务	按照招标文件要求，提供大屏展示服务、系统展示服务、机房组网服务；提供软件运维服务；利用 AI 技术，提供业务发展所需的系统智能工单、智能数据分析报告、智能知识库优化升级服务。
3	场地及其他运营服务	按照招标文件要求，提供场地租赁服务、办公设备租赁等服务；提供日常办公支撑服务；提供热线宣传及交流活动服务。
4	人员需求服务	按照招标文件要求，组建月均不少于 110 人的热线服务团队，提供 7*24 小时热线运营服务，包括但不限于热线咨询、求助、投诉、举报、建议等诉求的日常受理、转办、办结审核、回访、归档等；提供热线人员管理及保障服务；提供辅助采购人完成事项协调、督办、考核、数据分析、知识梳理等热线运营相关工作。

2025 年洛阳市 12345 政务服务便民热线运营指标					
序号	指标名称	指标要求	考核周期	备注	指标分值
1	受理服务满意率	≥98%	月		5
2	即时解答率	≥70%	月	包含专席一次解答话务量	5
3	争议工单转派及时率	100%	月		5
4	工单提醒督办率	100%	月		5
5	工单办理结果回访	100%	月	不合理或超出受理范围工单不计入考核工单量	5
6	省派工单及时签收率	100%	月		5
7	致命差错率	≤1%	月		5
8	一般差错率	≤5%	月		5
9	知识库及时审核率	≥95%	月		5
10	知识库数据梳理率	100%	年	合同期内对知识库全量梳理	5
11	微信公众号政策宣传小视频制作量	≥6 个	年		5
12	数字电路端到端电路可用率	≥99.9%	月		5
13	安全生产率	100.00%	年	全年无安全事故	5
14	人员流失率	≤5%	月		5
15	人工话务服务接通率	≥96%	月	包含闲时回拨呼出接通数	3
16	工单二次交办率	100%	月	因承办单位原因造成工单二次交办量不计入考核工单量	3
17	省派工单数据汇集及时性	≥9 分	月		3



18	省派工单数据汇集完整性	≥9分	月		3
19	微信公众号年粉丝量增长率	≥10%	年		3
20	微信公众号年发文量不少于48期	≥48期	年		3
21	系统运维及时率	100.00%	月		3
22	安全演练	2次	年		3
23	人员培训覆盖率	95.00%	年		3
24	互联网渠道服务180秒内响应率	95%	月		3
<p>注：单项指标不达标该项不得分。考核分值 $90 \leq X \leq 100$，支付100%绩效考核金额；考核分值 $80 \leq X \leq 89$，支付95%绩效考核金额；考核分值 $70 \leq X \leq 79$，支付85%绩效考核金额；考核分值 $60 \leq X \leq 69$，支付75%绩效考核金额；考核分值 $X < 60$，扣除绩效考核金额。</p>					

附件 3:

洛阳市12345政务服务便民热线购买服务项目保密协议

乙方因参与甲方关于洛阳市12345政务服务便民热线购买热线项目的有关工作，已经（或将要）知悉甲方关于该项目的商业秘密。为了明确乙方的保密义务，甲、乙双方本着平等自愿、公平诚信的原则，依据《中华人民共和国劳动法》、《中华人民共和国反不正当竞争法》订立本保密协议。

第一条 保密的内容和范围

甲、乙双方确认，乙方应承担保密义务的甲方关于该项目的商业秘密范围包括：

1. 技术信息：包括技术方案、设计要求、服务内容、实现方法、运作流程、技术指标、软件系统、数据库、运行环境、作业平台、测试结果、图纸、样本、模型、使用手册、技术文档、涉及技术秘密的业务函电等等；

2. 经营信息：包括客户名称、客户地址及联系方式、需求信息、营销计划、采购资料、定价政策、进货渠道、产销策略、招投标中的标底及标书内容、项目组人员构成、费用预算、利润情况及不公开的财务资料等等；

3. 其他事项：甲方依照法律规定（如通过与项目对方当事人缔约）和有关协议（如技术合同等）的约定要求乙方承担保密义务的其他事项。

第二条 乙方的保密义务

对第一条所称的该项目商业秘密，乙方承担以下保密义务：

1. 主动采取加密措施对上述所列及之商业秘密进行保护，防止不承担同等保密义务的任何第三者知悉及使用；
2. 不得刺探或者以其他不正当手段（包括利用计算机进行检索、浏览、复制等）获取与本职工作或本身业务无关的甲方关于该项目的商业秘密；
3. 不得向不承担同等保密义务的任何第三人披露甲方关于该项目的商业秘密；
4. 不得允许（包括出借、赠与、出租、转让等行为）或协助不承担同等保密义务的任何第三人使用甲方关于该项目的商业秘密；
5. 不论因何种原因终止参与甲方关于该项目的工作后，都不得利用该项目之商业秘密为其他与甲方有竞争关系的企业（包括自办企业）服务；
6. 该项目的商业秘密所有权始终全部归属甲方，乙方不得利用自身对项目不同程度的了解申请对于该项目的商业秘密所有权，在本协议签订前乙方已依法具有某些所有权者除外；
7. 如发现甲方关于该项目的商业秘密被泄露或者自己过失泄露秘密，应当采取有效措施防止泄密进一步扩大，并及时向甲方公司报告。

第三条 保密期限

甲、乙双方确认，乙方的保密义务自本协议签订时开始，到甲方关于该项目的商业秘密公开时止。乙方是否继续参与甲方关于该项目的工作，不影响保密义务的承担。

第四条 违约责任

1. 如果乙方未履行本协议第二条所规定的保密义务，但尚未给甲方造成损失或严重后果的应当承担相应的后果；
2. 如果因为乙方前款所称的违约行为造成甲方的损失或严重后果的，乙方应当承担相应的违约责任。

第五条 争议的解决办法

因执行本协议而发生纠纷，可以由双方协商解决或者共同委托双方信任的第三方调解。协商、调解不成或者一方不愿意协商、调解的，任何一方都有提起诉讼的权利。

第六条 协议的效力和变更



本协议自双方签字起生效。本协议的任何修改必须经过双方的书面同意。协议未尽事宜由双方协商解决，协商不成，可向诉诸法律解决。

甲方：洛阳市行政审批和政务信息管理局（盖章）

法定代表人/授权代表（签字）：

签订日期：2025.3.28

乙方：中移在线服务有限公司（盖章）

法定代表人/授权代表（签字）：

签订日期：2025.3.28