



甲方合同编号: SZMSSQ-202613-015

乙方合同编号: UEJCA2602638EGN00

市民生诉求一体化平台运营项目 (2026 年) 合同

项目名称: 市民生诉求一体化平台运营项目 (2026 年)

项目编号: SZCG2026000636

委托方 (甲方): 深圳市民生诉求服务中心

地址: 深圳市福田区市民中心 C 区

联系电话: 0755-88127601

受托方 (乙方): 中电信数智科技有限公司

地址: 北京市海淀区复兴路 33 号 13 层东塔 13 层 1308 室

联系电话: 010-58552665

签订日期: 2026 年 07 月

签订地点: 广东省深圳市

根据《中华人民共和国民法典》和《深圳经济特区政府采购条例》等有关法律法规，依据深圳公共资源交易中心（深圳交易集团有限公司政府采购业务分公司）SZCG2026000636 号项目采购结果，中电信数智科技有限公司为中标人。经深圳市民生诉求服务中心（以下简称甲方）和中电信数智科技有限公司（以下简称乙方）友好协商，就市民生诉求一体化平台运营项目（2026 年）（以下简称“本项目”）事宜，达成以下合同条款：

第一条 服务内容及要求

1 总体目标

为贯彻总书记关于坚持以人民为中心的重要论述，深入落实全市群众诉求建议办理工作推进会和市委市政府在市民生诉求服务中心现场办公会会议精神，持续深化民生诉求综合服务改革，需通过系统运营、安全运营等服务，持续保障民生诉求一体化平台稳定高效地运行，更好地发挥民生诉求直接面向企业和群众的窗口作用，及时了解问题建议，推动解决服务问题，高质量推进民生诉求综合服务深化改革。

2 服务范围

本次项目包括系统运营服务，针对市基层治理领导小组、市直部门、各区工作人员以及业务运营人员等提供民生诉求一体化平台的平台运营服务，包括业务流程优化、系统配置服务、轻量级功能优化、报表模板制定及生成、用户权限配置和管理、UI 界面设计与调整、数据安全运营、渠道与业务接口运营等工作，实现平台对民生诉求业务运行的高效、全面、智能支撑。

3 服务内容

3.1 详细服务清单

序号	运营服务名称	运营系统名称	运营服务内容	
一、系统运营服务				
1	业务流程优化	处置端	移动工单处置流程调整	
		统一事件分拨系统	工单流程优化运营服务	
		事件处置及结果反馈系统	业务流程调整	事件处置流程调整配置
				工单签收状态监控运营
				区（市直部门）抄送对象设定
				申请授权流程及对象设定
		风险重点工单关联		

		热线业务管理系统	话务系统业务流程优化运营服务	话务系统应急服务
		事项管理系统	业务逻辑调整	目录清单逻辑调整
				职责清单逻辑调整
		疑难快裁系统	疑难快裁流程定制	
2	系统配置服务	标签管理系统	热点话题标签规则运营	
		市民端	网站门户配置服务	网站门户外部系统集成支撑
			微信小程序配置服务	主题下单配置调整
				附件上传规则配置
				诉求提交规则调整
				长者服务专区调整
				新春版本运营
				外部系统联动支撑
				内部权限管理
				推广运营支撑
		处置端	查询表单模板定制调整	
			政务微信 H5 嵌入	
		统一事件分拨系统	分拨管理运营服务	
			工单时限配置运营服务	
		事件处置及结果反馈系统	表单配置更新	页面配置运营服务
				栏目字段设定运营服务
				处置时限模板定义完善运营服务
				处置反馈表单运营服务
				通用查询表单运营服务
				办理辅助事件打印模板运营服务
		热线业务管理系统	话务系统技术运营服务	市民信息补全触达
				录音档案管理系统配置支撑
		事项管理系统	表单配置更新	事项表单更新
				部门基础信息同步异常监测
				系统应用分析
		大数据分析研判系统	诉求数据看板维度配置	数据总览维度配置
				热点事件维度配置
				专题分析维度调整
			运行监测看板维度配置	诉求总览维度配置
				专题分析维度配置
				重点关注维度配置
				运营情况维度配置
		统一评价评估系统	考核规则建立运营服务	
			考核指标联调运营服务	
		全程实时跟踪	督办指标配置服务	

		及督办系统	督办任务配置服务	一级督办配置服务
				二级督办配置服务
				三级督办配置服务
				四级督办配置服务
		标签管理系统	标签数据表单更新	
			标签扩展属性维护调整	
			工单标签重采服务	
			工单打标统计采集服务	
		知识中心系统	知识库技术运营服务	知识采编优化实施
				知识详情优化实施
				知识反馈优化实施
				知识短信优化实施
		消息服务中心系统	消息模板运营服务	
			消息订阅运营服务	
		全流程智能辅助系统	智能质检业务系统运营	语音质检设计与优化
				情绪检测设计与优化
				业务质检设计与优化
			智能坐席助手业务系统运营服务	要素提取功能完善
				事项推荐标注运营
				智能知识推荐运营
				内容摘要标注运营
3	轻量级功能优化	市民端	网站门户技术运营服务	网站门户功能优化运营
			微信小程序技术运营服务	工单详情页功能优化
				处置过程信息调整
				催办与搜索功能调优
		统一事件受理系统	话务受理台运营优化	
			互联网受理台运营优化	
			工单详情页运营优化	
		诉求服务好差评系统	评价附件运营服务	
		疑难快裁系统	疑难快裁标记管理	
			疑难案件手动上报管理	
		民生诉求运营管理系统	业务运营管理运营	
4	报表模板制定及生成	市民端	网站门户数据运营服务	
			微信小程序数据运营服务	专题数据运营
				基础数据分析
				微信后台数据同步运营
				规范化数据运营
		统一事件受理系统	互联网渠道受理统计报表运营	

		事件处置及结果反馈系统	处置指标运营	处置维度统计分析指标运营服务	
				处置反馈库运营服务	
		热线业务管理系统	热线系统效能报表统计	话务系统效能情况分析	
				队列电话转接统计（外线）	
				话务产能报表	
				话务满意度报表	
				话务服务量报表	
				热线服务量报表	
				话务工单报表	
				服务时长报表	
				智能分类分拨报表	
				技能队列话务接续表	
				话务日报报表	
				按键明细报表	
				热线运营冗余报表	
		事项管理系统		数据质量分析	
				数据质量改进检查	
		大数据分析研判系统		运营指标体系优化完善	
				运营报表制作及调整优化	
				主题报告制作及调整优化	
				专题报告制作及调整优化	
				日常分析需求响应	
		统一评价评估系统		BI 报表	
				评估报告生成运营服务	
		全程实时跟踪及督办系统		督办数据统计运营服务	
		疑难快裁系统		疑难案件统计分析服务	
		知识中心系统		知识应用情况报表统计	
		消息服务中心系统	消息数据运营服务	消息发送情况监控	
				预设违法有害信息过滤提醒	
5	用户权限配置和管理	用户权限管理系统		用户信息同步、联调	
				临时用户运营	
				用户分组运营	
				临时组织运营	
				消息撤回服务	
				用户权限分配运营	
				用户岗位角色细化运营	
				应用权限管理运营	
6	UI 界面设计与调整	市民端		网站门户 UI 风格运营	
				微信小程序 UI 风格运营	

		处置端	UI 界面调整服务	
		管理端	UI 界面调整服务	
		统一工作门户	UI 界面调整服务	
		统一事件受理系统	UI 界面调整服务	
		统一事件分拨系统	UI 界面调整服务	
		事件处置及结果反馈系统	UI 界面调整服务	
		热线业务管理系统	UI 界面调整服务	
		事项管理系统	UI 界面调整服务	
		诉求服务好坏评系统	UI 界面调整服务	
		大数据分析研判系统	UI 界面调整服务	
		统一评价评估系统	UI 界面调整服务	
		全程实时跟踪及督办系统	UI 界面调整服务	
		民生诉求运营管理系统	系统综合管理看板 UI 运营	总览 UI 界面配置优化服务
				看板风格配置优化服务
		全流程智能辅助系统	人工智能看板 UI 设计	
7	数据安全运营服务	诉求业务数据管理服务系统	优化数据安全管理体系	
			数据分权分域持续服务	
8	渠道对接运营	渠道管理系统运营服务	日常运行技术运营服务	授权管理运营
				接口状态管理运营
				服务状态运营
9	业务接口运营	统一事件分拨系统	分派工单监测和处理服务	
			外部处置系统持续对接	主协办对接
				响应反馈对接
				抄送工单对接
				并案处置对接
				与 12315 对接
				与燃气集团处置系统对接
		诉求服务好坏评系统	评价接口调优运营	
		标签管理系统	与智慧信访标签对接	标签体系接口对接
			统一地址库对接	工单接口对接
				统一地址库鉴权对接
				根据地址搜索接口
		大数据分析研	持续对接信访局	

		判系统	持续对接市委编办
			数据共享
		接口管理中心	接口注册与标准化管理
			接口授权与权限控制
			接口联调测试
			接口变更与版本管理
			用户支持与服务响应

3.2 系统运营服务

针对民生诉求一体化平台市民端、处置端、管理端、统一工作门户、统一事件受理系统、统一事件分拨系统、事件处置及结果反馈系统、热线业务管理系统、诉求服务好差评系统、渠道管理系统、大数据分析研判系统等 23 个系统进行系统运营服务，面向业务需求进行业务流程优化、系统配置服务、轻量级功能优化、报表模板制定及生成、用户权限配置和管理、UI 界面设计与调整、数据安全运营、渠道与业务接口运营等工作，实现平台对民生诉求业务运行的高效、全面、智能支撑。

3.2.1 业务系统运营服务

3.2.1.1 业务系统流程优化

业务系统流程优化主要针对处置端、统一事件分拨系统、事件处置及结果反馈系统、热线业务管理系统、事项管理系统、疑难快裁系统、标签管理系统等 7 个系统进行业务流程的优化与变更，确保平台满足实际业务使用需求。

3.2.1.1.1 处置端

移动工单处置过程中针对区、市直的要求进行处置反馈的日常调整，优化处置反馈流程，进行事件的定期反馈，协助区、市直部门上传处置回复意见。

3.2.1.1.2 统一事件分拨系统

优化退单上报快裁流程、规范退单流程并强化审核；完善市民退回流程、优化按渠道及随机提取规则提升分拨处理流畅度。

3.2.1.1.3 事件处置及结果反馈系统

根据业务需求完成各区/市直部门处置流程调整，对接无遗漏或及时发现并处理丢单漏单问题。

3.2.1.1.4 热线业务管理系统

常态化工作中根据需求，及时响应并完成话务服务流程适配调整工作，当在遭遇台风、暴雨等极端天气、突发话务服务支撑异常时，即时进行办公应急和话务应

急策略支撑，按照应急业务策略需求，进行服务流程适配调整，满足应急支撑需求。

3.2.1.1.5 事项管理系统

根据法律法规政策调整、首办责任制、快速裁决机制和其他实际需要调整的情况，对需要调整的事项目录清单进行动态更新，确保事项内容无交叉、描述精确、责任单位清晰。

3.2.1.1.6 疑难快裁系统

根据实际业务需求和用户需求调整疑难快裁流程，包括疑难事件的各个环节的责任人、处理时限等要求。通过流程调整优化，提高处理疑难事件的效率和质量。

3.2.1.1.7 标签管理系统

结合责任单位、事项分类、回退次数等多个维度对热点事件、群体弱信号、个体弱信号的打标规则进行不断调整优化，以符合热点话题的识别要求。

3.2.1.2 系统配置服务

系统配置服务主要针对市民端、处置端、统一事件分拨系统、事件处置及结果反馈系统、热线业务管理系统、事项管理系统、大数据分析研判系统、统一评价评估系统、全程实时跟踪及督办系统、标签管理系统、知识中心、消息服务中心、全流程智能辅助系统等 13 个系统中提供系统配置管理服务，实现字段、表单及查询导出的调整，满足业务系统的差异化需求。

3.2.1.2.1 市民端

按照实际业务需求，上架、下架市民端门户网站和微信小程序的部分功能，如上线国庆、春节等节假日版本；同时适配多型号设备的页面展示，按需调整功能布局。

3.2.1.2.2 处置端

根据实际业务需求开展处置反馈模块功能的日常配置调整工作，包括设定不同的快捷答复表单、答复多媒体图片上传调优、工单功能的查询条件调整以及满足不同手机型号的最新兼容要求等配置调优。

3.2.1.2.3 统一事件分拨系统

针对不同渠道工单配置差异化时限保障处置时效适配性，同时配置分拨模板、优化退单与办结管理、配置专项查询优化检索体验，提升分拨精准度与流畅度。

3.2.1.2.4 事件处置及结果反馈系统

定期配置调整诉求筛选条件及字段、调整事项时限、根据不同来源渠道或事项设定不同的处置模板以及根据各单位需求设定不同的审批流程及对象，方便区、市直部门的日常处置操作。

3.2.1.2.5 热线业务管理系统

根据实际热线运营需求配置调整热线坐席情况的监控告警阈值，包括现有坐席空闲数量、现有坐席繁忙数量等。

3.2.1.2.6 事项管理系统

根据实际业务需求，对民生诉求事项系统中的目录清单及时配置、更新，分拨、下发职责清单至各实施单位；及时审核各实施单位报送的民生诉求实施清单并对外发布；整理历史事项调整记录，对系统中的历史调整数据进行梳理关联，与实际业务调整记录关联匹配展示。

3.2.1.2.7 大数据分析研判系统

根据需求对数据看板中已有的数据总览、热点事件、专题分析等各个维度数据进行配置调整，包括筛选条件调整新增、列表展示维度调整新增等内容。同时维护职场大屏模块，可根据需要进行数据的维护更新、切换及刷新时长。

3.2.1.2.8 统一评价评估（原统一评价考核）系统

根据民生诉求评价考核指标需求持续调整评价评估指标、并持续构建和完善评价评估规则，确保每一项指标能够有效反映一类服务职责履行情况。

3.2.1.2.9 全程实时跟踪及督办系统

按照督办任务的业务需求，对督办流程、督办任务进行配置，包括下发、签收、反馈、审核、办结等内容。

3.2.1.2.10 标签管理系统

根据需求调整标签曾用名、标签说明、拓展属性等表单字段并在质检管理阶段根据需求动态加入事项类型、处置单位、处置意见、归档原因、算法版本等检索条件。

3.2.1.2.11 知识中心

根据实际业务需求优化知识搜索功能，提升坐席人员知识库查询应用效率。

3.2.1.2.12 消息服务中心

提供短信模板配置调整服务，包括下单回执、进度提醒、满意度评价、告知提

醒等基础模板；更新调优消息发布内容及推送规则。

3.2.1.2.13 全流程智能辅助系统

结合实际业务要求调整智能语音质检相关参数，不断优化质检模型、情绪检测等功能，提升质量检测效率；同时根据业务人员对智能坐席助手的优化需求，完善要素提取功能，并不断优化训练坐席助手事项推荐、智能知识推荐、内容摘要等环节的准确率，辅助坐席人员更准确、更高效、更便利地向市民提供热线咨询服务。

3.2.1.3 轻量级功能优化

轻量级功能优化主要针对市民端、统一事件受理系统、诉求服务好差评系统、疑难快裁系统、民生诉求运营管理系统等 5 个系统中已建设功能进行微调完善，确保功能适配不断变化的业务需求。

3.2.1.3.1 市民端

按照实际业务需求对市民端工单详情页功能进行优化，新增“市民评价”节点及展示结果、调整处置过程详细信息等，同时在“全部”工单页面新增关键词搜索功能。

3.2.1.3.2 统一事件受理系统

针对工单详情页的信息展示、话务受理台设置号码脱敏、互联网受理台紧急待办菜单等功能进行优化调整，提升统一事件受理系统的受理效率、操作体验。同时新增违法有害信息功能模块。

3.2.1.3.3 诉求服务好差评系统

在诉求评价页面新增附件、图片、视频上传等功能，提升市民诉求评价服务，保障市民的评价内容多样性。

3.2.1.3.4 疑难快裁系统（原疑难调度系统）

对疑难案件手动上报管理功能进行调整优化，包含跟进中、已办结页面，主要用于疑难工单跟进以及记录跟进情况等内容，通过系统展示避免案件遗漏。

3.2.1.3.5 民生诉求运营管理系统

根据实际需求进行信息管理、考勤管理、培训管理、考试管理、人员绩效管理等功能进行完善，更好地对民生诉求业务运营团队的绩效和考勤进行管理。

3.2.1.4 报表模板制定及生成

报表模板制定及生成主要针对市民端、统一事件受理系统、事件处置及结果反

馈系统、热线业务管理系统、事项管理系统、大数据分析研判系统、统一评价评估系统、全流程实时跟踪及督办系统、疑难快裁系统、知识中心、消息服务中心等 11 个系统提供报表模板制定与生成、数据统计输出等服务，为管理决策提供多维度数据支撑。

3.2.1.4.1 市民端

按照实际业务需求，对市民端门户网站和微信小程序的访问服务量、用户量、诉求来源等多维数据进行监控和统计。

3.2.1.4.2 统一事件受理系统

通过数据监控情况和实际业务需求，优化和新增特定主题报表、专项工作报表、行业分类报表，明确查询条件与字段计算逻辑，优化事项类型、接入渠道等现有互联网受理报表的指标与展示形式。

3.2.1.4.3 事件处置及结果反馈系统

根据实际业务需求，进行各种统计分析报表模板的定制，协助区、市直用户按照各自关注的重点维度进行日常统计。

3.2.1.4.4 热线业务管理系统

根据需要进行队列电话转接统计、话务产能报表、话务满意度报表等报表模板的配置工作，及时分析坐席业务各项工作的效率以及负荷。

3.2.1.4.5 事项管理系统

按季度对市级部门事项数据提供完整性分析、规范性分析、一致性分析、准确性分析、唯一性分析、关联性分析、及时性分析和逻辑性分析等维度的事项数据质量分析服务，并按照事项数据质量分析与改进检查情况，编制提供《数据质量检查季度报告》、《数据质量检查年度总结报告》等。

3.2.1.4.6 大数据分析研判系统

根据业务需求进行报表模板配置与生成，包括专题报告模板、主题报告模板等的制作及调整优化，确保报表数据的准确性，维护周期性报告，为管理决策提供多维度数据支撑。

3.2.1.4.7 统一评价评估（原统一评价考核）系统

根据各区、市直单位在不同场景的需求，利用民生诉求评价考核数据多维度分析产生的结果生成分析报告，宏观反映各区、各市直单位民生诉求服务职责履行情

况，辅助相关部门宏观掌握民生诉求服务职责的履行情况。

3.2.1.4.8 全程实时跟踪及督办系统

按照时间、核查类型、督办类型等维度对线索库的核查工单情况、督办任务情况和督办任务情况进行数据统计。

3.2.1.4.9 疑难快裁系统（原疑难调度系统）

根据疑难事件发起部门、人员、事项进行统计分析，确定疑难案件的高发部门、人员以及事项，为后续的争议事项划分以及动态调整提供数据基础。

3.2.1.4.10 知识中心

根据实际业务需求对知识点情况、知识调用情况进行统计和可视化展示，呈现各单位的更新次数、浏览次数等要素。

3.2.1.4.11 消息服务中心

提供消息发送情况的监控和统计，制定监控发送情况指标并进行数据统计分析，如发送量、送达率、订阅数，点赞数、评论量等内容，多维度掌握消息发送接收情况。

3.2.1.5 用户权限配置和管理

通过对民生诉求用户权限管理系统中的用户权限进行配置与管理，确保平台用户的分级授权与安全可控。

3.2.1.5.1 用户权限管理系统

提供临时用户、临时组织的注册、禁用、账号开通等实时运营服务，确保系统用户信息及时更新；与深圳市统一身份认证平台进行用户信息同步、数据联调；根据业务需求进行平台用户权限配置或调整，实现账号的分权分域及全生命周期管理，保障用户权限始终符合其岗位角色需求。

3.2.1.6 UI 界面设计与调整

对市民端、处置端、管理端、统一工作门户、统一事件受理系统、统一事件分拨系统、事件处置及结果反馈系统、热线业务管理系统、事项管理系统、诉求服务好差评系统、大数据分析研判系统、统一评价评估系统、全流程实时跟踪及督办系统、民生诉求运营管理系统、全流程智能辅助系统等 15 个系统进行 UI 风格的修改，保障民生诉求一体化平台的用户界面风格统一并且具有深圳特色。

3.3 安全运营服务

随着民生诉求一体化平台业务系统的数据不断增长和流动，数据安全问题也日益凸显。为了保护平台数据的机密性、完整性和可用性，防止数据泄露、篡改和丢失，需要构建和优化数据安全管理体系。计划提供业务数据管理服务系统运营服务，包括构建数据安全管理体系、数据分权分域持续服务等内容。

3.3.1 数据安全运营服务

3.3.1.1 诉求业务数据管理服务系统

持续优化数据安全管理体系与规范，包括数据的收集、存储、处理、传输和销毁等各个环节的安全要求和巡查机制；基于数据分类分级的规则，进行民生诉求数据分权分域、定期对用户的访问权限进行审查和更新等持续性服务，做好平台数据权限管理和访问控制。

3.4 其他运营服务

3.4.1 渠道对接运营

通过对民生诉求现有渠道和新增渠道对接提供监控与技术支持，并进行运行状态监测，实现渠道对接顺畅和运行稳定可控。

3.4.1.1 渠道管理系统

对全市民生诉求渠道运营状况进行监控和运营管理，如有异常及时处置，保障诉求渠道正常服务状态。

3.4.2 业务接口运营

对各区、各单位的业务接口进行运营维护与技术排查，及时发现并解决对接中的技术问题，保障诉求分派的准确性与数据校准的一致性，从而实现与各区、各单位的高效协同与稳定联动。

3.4.2.1 统一事件分拨系统

监测各区/市直部门加急、风险事件的接口对接异常，做到无遗漏或及时发现并处理丢单漏单问题。同时持续对接外部处置系统，实现业务的协同联动、处理和全量业务数据的实时同步。

3.4.2.2 诉求服务好差评系统

根据各区各系统对评价内容的新增需求，提供评价状态、评价页面、评价结果等调优服务，保障各区各系统评价数据正常调用使用。

3.4.2.3 标签管理系统

标签系统持续对接外部系统，实现业务的协同联动、处理和标签业务数据的实时同步。

3.4.2.4 大数据分析研判系统

根据各区、各部门的差异化数据需求，按照数据权限管控规范和数据对接标准规范，通过 API 数据接口或库表交换对接的方式，实现向各业务部门的数据共享，提升部门间的数据流转效率。

3.4.2.5 接口管理中心

根据业务需求、数据敏感程度及部门职责等，对外部系统配置相应的接口访问权限，包括可调用接口范围、数据字段权限、调用频次限制等内容，同时进行联调测试，确保平台与外部系统间接口的统一管理、规范授权与安全可控。

3.4.3 其他系统运营服务

平台其他系统根据实际业务运行过程中的需求情况提供相关的运营服务。

4 服务人员要求

4.1 人员数量要求

为实施本项目，乙方指定 李新龙 为项目负责人（联系电话：13723782144，电子邮箱：zhangih.sz@chinatelecom.cn），乙方应配备项目工作人员 46 名（含项目负责人），其中驻场服务工作人员 17 名。

4.2 人员基本素质要求

项目团队人员要求服从甲方负责人的统一安排，严格遵守甲方单位的规章制度和保密制度，能够提供符合项目要求的运营服务。

4.3 人员更换要求

乙方须建立服务人员准入准出制度，服务人员除离职、采购人要求更换等情况，任何人员变动须经采购人同意并按照制度要求执行相关流程（如签署保密承诺函等），否则乙方不可随意更换。

如果其工作能力、工作方法和工作态度等方面不能满足提出的服务需求，甲方可以要求进行更换，乙方应在一周内进行更换，安排其他符合客户要求的服务人员进行服务。乙方如需更换人员，应提前一周书面向甲方提出申请，并获得甲方书面同意后方可进行。乙方不得擅自进行更换服务人员，如未经甲方同意更换，甲方有权单方面解除合同。

4.4 人员工作电脑及其他费用要求

项目团队成员所需工作用电脑设备由乙方提供，服务中发生的交通费、加班费、午餐费等服务成本由乙方自己承担。

4.5 人员信息安全保密要求

乙方应仅将甲方披露的信息只用于对甲方的服务工作中。

乙方对从甲方获得的涉及服务工作的技术信息和技术资料负有保密责任，未经甲方同意不得提供给任何第三方，包括乙方的分支机构，子公司或委托顾问方，接受咨询方。

乙方为履行保密义务，乙方应对有关人员进行有效管理，妥善保管有关的文件和资料，未经甲方事先许可，不对其复制，仿造等。乙方如发现有关保密信息被泄露，应及时通知甲方，并采取积极的措施避免损失的扩大。

乙方在实施服务工作过程中，需要向服务工作的有关方面（包括：其他成员、聘请的专家、政府主管部门）提供保密信息时，必须取得甲方许可，或者由甲方负责提供。

乙方承诺承担保密义务的期限为自乙方取得有关文件、资料之日起，至本项服务工作全部完成之日后仍有效。如在服务工作实施过程中，乙方提前退出本项目，乙方承诺应在终止服务工作后仍需继续履行有关保密责任。

如乙方违反保密要求，由乙方及驻场人员承担由此引起的一切法律责任，赔偿甲方损失。

5 培训要求

乙方应根据项目实施的经验并按照实施进度提供完整的、切实可行的技术培训方案，使系统使用人员能熟练地使用系统，并使系统管理人员能够熟练管理、维护系统，在服务期内，提供不少于4场次培训。培训方案应包括培训课程、内容、人员时间、地点、方式等，乙方应无偿提供全套培训教材、培训资料。

对系统使用人员进行业务流程、业务管理信息系统及基础数据整理的培训，使大家掌握基本操作方法、了解软件结构及其功能、了解模块间的关系。

对系统管理人员进行培训，使其理解和执行系统管理任务，配置某些选项，如：配置平台用户权限等。

6 项目考核与验收

6.1 考核标准

要求乙方针对民生诉求一体化平台市民端、处置端、管理端、统一工作门户、统一事件受理系统、统一事件分拨系统、事件处置及结果反馈系统、热线业务管理系统、诉求服务好差评系统、渠道管理系统、大数据分析研判系统等 23 个系统进行系统运营服务，提供面向业务需求进行业务流程优化、系统配置服务、轻量级功能优化、报表模板制定及生成、用户权限配置和管理、UI 界面设计与调整、数据安全运营、渠道与业务接口运营在内的 8 项内容服务预产出成果清单，成果类型可包括清单类、模板类、报告类、指标类等，并且展示部分服务预产出成果的样例佐证材料。

6.2 项目考核内容

乙方在考核期内需完成甲方要求的全部服务内容，甲方根据以下考核指标进行考核，每次考核从 100 分起扣，扣完为止。具体指标如下：

序号	服务项		中期考核指标	终期考核指标
1	人员运营服务 (20 分)		5 个月工时情况 (37400 个工时以上)，此项共 20 分，每缺少 16 个工时，扣 0.5 分，分数扣完为止，工时以 8 小时为最小单位，不到 8 小时向上取整。	7 个月工时情况 (50950 个工时以上)，此项共 20 分，每缺少 16 个工时，扣 0.5 分，分数扣完为止，工时以 8 小时为最小单位，不到 8 小时向上取整。
2	响应服务 (8 分)	页面配置需求响应 (4 分)	在 30min 内响应相关需求，并按要求完成。此项共 4 分，每有 1 个超时响应扣 0.5 分，每出现 1 个需求返工或质量问题扣 1 分，分数扣完为止。	在 30min 内响应相关需求，并按要求完成。此项共 4 分，每有 1 个超时响应扣 0.5 分，每出现 1 个需求返工或质量问题扣 1 分，分数扣完为止。
3		用户字段、表单和查询导出需求响应	在 30min 内响应相关需求，并按要求完成。此项共 4 分，每有 1 个超时响应扣 0.5 分，每出现 1 个需求返工或质量	在 30min 内响应相关需求，并按要求完成。此项共 4 分，每有 1 个超时响应扣 0.5 分，每出现 1 个需求返工或质量

		(4分)	问题扣1分, 分数扣完为止。	问题扣1分, 分数扣完为止。
4	平台需求 优化服务	常态化需求 优化 (4分)	根据实际需求完成平台相关需求优化, 此项共4分, 每出现1个需求返工或质量问题扣1分, 分数扣完为止。	根据实际需求完成平台相关需求优化, 此项共4分, 每出现1个需求返工或质量问题扣1分, 分数扣完为止。
5	(第一次考核8分, 终期考核6分)	轻量化功能 优化 (第一次考核4分, 终期考核2分)	完成市民端、统一事件受理系统2个系统的所有轻量化功能优化。此项共4分, 每有1需求返工或质量问题扣1分, 分数扣完为止。	完成诉求服务好差评系统、疑难快裁系统、民生诉求运营管理系统3个系统的所有轻量化功能优化。此项共2分, 每有1需求返工或质量问题扣1分, 分数扣完为止。
6	系统运营 服务 (第一次考核53分, 终期考核42分)	统一事件受理系统受理统计报表输出 (1分)	输出受理统计报表模板, 受理统计报表模板需包含指标名称、指标计算口径等内容。此项共1分, 每缺少1项内容扣0.5分, 分数扣完为止。	输出受理统计报表模板, 受理统计报表模板需包含指标名称、指标计算口径等内容。此项共1分, 每缺少1项内容扣0.5分, 分数扣完为止。
7		统一事件分拨系统输出丢单漏单问题记录 (2分)	输出处理丢单漏单问题记录, 问题记录需包含丢单时间、涉及单位、工单编号等内容。此项共2分, 每缺少1项内容扣1分, 分数扣完为止。	输出处理丢单漏单问题记录, 问题记录需包含丢单时间、涉及单位、工单编号等内容。此项共2分, 每缺少1项内容扣1分, 分数扣完为止。
8		事件处置及结果反馈系统输出流程调整记录和处置维度统计分析报告 (第一次考	输出处置流程调整记录汇总表, 记录汇总表需包含市直、区级记录表等内容。此项共2分, 每缺少一项内容扣0.5分, 分数扣完为止。	输出处置流程调整记录汇总表, 记录汇总表需包含市直、区级记录表等内容。此项共2分, 每缺少一项内容扣0.5分, 分数扣完为止。
9		析)	输出处置维度统计分析报告, 按月需输出至少5份处	输出处置维度统计分析报告, 按月需输出至少7份处

		核 7 分，终 期考核 9 分)	置部门统计分析报表。此项 共 5 分，每缺少 1 份扣 1 分， 分数扣完为止。	置部门统计分析报表。此项 共 7 分，每缺少 1 份扣 1 分， 分数扣完为止。
10			输出话务应急保障服务流 程，话务应急保障服务流程 需包含演练目标、配置安排、 操作准备工作、演练操作步 骤、回退方案等内容，此项 共 2 分，每缺少 1 项内容扣 1 分，分数扣完为止。	输出话务应急保障服务流 程，话务应急保障服务流程 需包含演练目标、配置安排、 操作准备工作、演练操作步 骤、回退方案等内容，此项 共 2 分，每缺少 1 项内容扣 1 分，分数扣完为止。
11		热线业务管 理系统输出 话务应急保 障服务流程 和热线效能 统计报表 (6 分)	输出热线效能统计报表，每 月至少输出 12 份热线效能统 计报表，具体包括但不限于 队列电话转接统计报表、话 务产能报表、话务满意度报 表、话务服务量报表、热线 服务量报表、话务工单报表、 服务时长报表、智能分类分 拨报表、技能队列话务接续 表、话务日报报表、按键明 细报表、热线运营冗余报表。 此项共 4 分，每缺少一类报 表扣 0.5 分，分数扣完为止。	输出热线效能统计报表，每 月至少输出 12 份热线效能统 计报表，具体包括但不限于 队列电话转接统计报表、话 务产能报表、话务满意度报 表、话务服务量报表、热线 服务量报表、话务工单报表、 服务时长报表、智能分类分 拨报表、技能队列话务接续 表、话务日报报表、按键明 细报表、热线运营冗余报表。 此项共 4 分，每缺少一类报 表扣 0.5 分，分数扣完为止。
12		事项管理系 统输出系统 配置台账和 事项抽检改 进情况表 (第一次考	输出事项管理系统配置台 账，系统配置台账需包含目 录清单、职责清单和实施清 单的配置记录等内容。此项 共 2 分，每缺少一项内容扣 1 分，分数扣完为止。	输出事项管理系统配置台 账，系统配置台账需包含目 录清单、职责清单和实施清 单的配置记录等内容。此项 共 1 分，每缺少一项内容扣 0.5 分，分数扣完为止。

13		核 3 分，终 期考核 2 分)	输出事项数据抽检结果及改进情况表，事项数据抽检结果及改进情况表需包含市级、区级事项数据抽检表等内容。此项共 1 分，视输出质量扣分，最小扣分为 0.5 分。	输出事项数据抽检结果及改进情况表，事项数据抽检结果及改进情况表需包含市级、区级事项数据抽检表等内容。此项共 1 分，视输出质量扣分，最小扣分为 0.5 分。
14		渠道管理系统输出日常 监控报表 (1 分)	输出民生诉求渠道服务日常监控情况报表，日常监控情况报表需包含渠道名称、渠道代码、状态、描述等内容。此项共 1 分，每缺少一个字段扣 0.5 分，分数扣完为止。	输出民生诉求渠道服务日常监控情况报表，日常监控情况报表需包含渠道名称、渠道代码、状态、描述等内容。此项共 1 分，每缺少一个字段扣 0.5 分，分数扣完为止。
15		统一评价评 估系统输出 评价评估报 表 (1 分)	输出评价评估报表，评价评估报表中需包含被评价对象、评价总分以及各评价指标的得分。此项共 1 分，每缺少一个字段扣 0.5 分，分数扣完为止。	输出评价评估报表，评价评估报表中需包含被评价对象、评价总分以及各评价指标的得分。此项共 1 分，每缺少一个字段扣 0.5 分，分数扣完为止。
16		大数据分析 研判系统输 出分析报 表、主题报 告模板和数 据共享目录 (第一次考 核 11 分，终 期考核 5 分)	输出至少 10 个分析报表，分析报表需具体包含但不限于运营统计类、专项统计类、数据台账类报表、周期统计类报表等报表。此项共 4 分，每缺少一类报表扣 1 分，分数扣完为止。	输出至少 10 个分析报表，分析报表需具体包含但不限于运营统计类、专项统计类、数据台账类报表、周期统计类报表等报表。此项共 2 分，每缺少一类报表扣 0.5 分，分数扣完为止。
17			输出至少 5 类特定主题报告模板，特定主题报告模板包含节假日主题报告模板、安	输出至少 5 类特定主题报告模板，特定主题报告模板包含节假日主题报告模板、安

			全生产主题报告模板、烟花爆竹简报模板、台风天气简报模板、消费维权专报模板等报告模板。此项共 5 分，每缺少一类报告扣 1 分，分数扣完为止。	全生产主题报告模板、烟花爆竹简报模板、台风天气简报模板、消费维权专报模板等报告模板。此项共 2 分，每缺少一类报告扣 0.5 分，分数扣完为止。
18			输出共享数据目录，根据不同业务需求，对不同单位及区划共享评价考核维度、月报维度、工单明细维度等内容。此项共 2 分，每缺少一项内容扣 1 分，分数扣完为止。	输出共享数据目录，根据不同业务需求，对不同单位及区划共享评价考核维度、月报维度、工单明细维度等内容。此项共 1 分，每缺少一项内容扣 0.5 分，分数扣完为止。
19		全程实时跟踪及督办系统输出督办系统配置记录	输出督办系统配置记录，需包含配置佐证材料。此项共 2 分，配置佐证材料不达标每次扣 1 分，分数扣完为止。	输出督办系统配置记录，需包含配置佐证材料。此项共 1 分，配置佐证材料不达标每次扣 1 分，分数扣完为止。
20		系统配置记录和督办数据记录（第一次考核 4 分，终期考核 2 分）	输出督办数据记录，督办数据统计记录需包含处置单位、督办时间和督办类型等统计维度。此项共 2 分，每缺少一个字段扣 1 分，分数扣完为止。	输出督办数据记录，督办数据统计记录需包含处置单位、督办时间和督办类型等统计维度。此项共 1 分，每缺少一个字段扣 0.5 分，分数扣完为止。
21		疑难快裁系统输出统计分析报表（第一次考核 2 分，终期考核 1 分）	输出疑难快裁统计分析报表，疑难快裁统计分析报表需包含日期、事项、部门维度等内容，此项共 2 分，每缺少一个字段扣 1 分，分数扣完为止。	输出疑难快裁统计分析报表，疑难快裁统计分析报表需包含日期、事项、部门维度等内容，此项共 1 分，每缺少一个字段扣 0.5 分，分数扣完为止。

22		标签管理系统输出表单查询记录 (第一次考核 5 分, 终期考核 7 分)	输出采集表单查询记录, 按月需输出至少 5 份采集表单查询记录。此项共 5 分, 每缺少一份扣 1 分, 分数扣完为止。	输出采集表单查询记录, 按月需输出至少 7 份采集表单查询记录。此项共 7 分, 每缺少一份扣 1 分, 分数扣完为止。
23		消息服务中心输出模板配置清单、监控历史清单和消息推送日志 (第一次考核 10 分, 终期考核 5 分)	输出消息发送模板配置清单, 按需输出消息发送模板配置清单。此项共 2 分, 视输出质量扣分, 最小扣分为 0.5 分。	输出消息发送模板配置清单, 按需输出消息发送模板配置清单。此项共 1 分, 视输出质量扣分, 最小扣分为 0.5 分。
24			输出消息监控历史清单, 消息监控历史清单需包含发送时间、发送内容、发送号码、发送状态等内容。此项共 4 分, 每缺少一个字段扣 1 分, 分数扣完为止。	输出消息监控历史清单, 消息监控历史清单需包含发送时间、发送内容、发送号码、发送状态等内容。此项共 2 分, 每缺少一个字段扣 1 分, 分数扣完为止。
25			输出消息推送日志, 消息推送日志需包含消息推送用户、推送时间、推送内容、推送状态等内容。此项共 4 分, 每缺少一项内容扣 1 分, 分数扣完为止。	输出消息推送日志, 消息推送日志需包含消息推送用户、推送时间、推送内容、推送状态等内容。此项共 2 分, 每缺少一项内容扣 1 分, 分数扣完为止。
26	智能化运营服务 (7 分)	智能质检场景输出功能配置清单 (3 分)	输出智能质检业务配置清单, 配置清单需包含规则名称, 重要程度, 是否需要人工复检, 规则类型, 规则标签, 评价设置等内容。此项共 3 分, 每缺少一项内容扣	输出智能质检业务配置清单, 配置清单需包含规则名称, 重要程度, 是否需要人工复检, 规则类型, 规则标签, 评价设置等内容。此项共 3 分, 每缺少一项内容扣

			0.5 分，分数扣完为止。	0.5 分，分数扣完为止。
27		智能坐席助手场景 (4 分)	1.要素提取准确率 $\geq 78\%$ (人工测评)； 2.事项推荐 TOP3 准确率 $\geq 83\%$ (人工测评)； 3.智能知识推荐 TOP3 准确率 $\geq 78\%$ (人工测评)； 4.内容摘要准确率 $\geq 85\%$ (人工测评)； 以上指标取考核期当周数据进行测算，此项共 4 分，每项不满足扣 1 分。	1.要素提取准确率 $\geq 81\%$ (人工测评)； 2.事项推荐 TOP3 准确率 $\geq 86\%$ (人工测评)； 3.智能知识推荐 TOP3 准确率 $\geq 80\%$ (人工测评)； 4.内容摘要准确率 $\geq 90\%$ (人工测评)； 以上指标取考核期当周数据进行测算，此项共 4 分，每项不满足扣 1 分。
28	安全运营服务 (第一次考核 4 分，终期考核 2 分)		符合服务要求完成安全运营服务并优化完善至少 1 份数据安全治理的规范标准。此项共 4 分，视输出规范标准质量情况扣分。	符合服务要求完成安全运营服务并输出至少 1 份数据授权标准体系。此项共 2 分，视输出规范标准质量情况扣分。
29	其他运营服务 (终期考核 15 分)	UI 界面设计与调整服务 (终期考核 15 分)	/	符合服务要求的市民端、处置端、管理端、统一工作门户、统一事件受理系统、统一事件分拨系统、事件处置及结果反馈系统、热线业务管理系统、事项管理系统、诉求服务好差评系统、大数据分析研判系统、统一评估系统、全流程实时跟踪及督办系统、民生诉求运营管理系统、全流程智能辅助系统等 15 个系统 UI 界面。

				每出现 1 个系统设计与调整不符合要求扣 1 分，分数扣完为止。
--	--	--	--	----------------------------------

6.3 考核计划

服务期内考核两次：

第一次考核时间为合同签订后满 5 个月，考核期为合同签订后第 1-5 自然月，考核内容为服务内容中期考核指标。

第二次考核时间为本项目终验时，考核期为合同签订后第 6-12 自然月，考核内容为服务内容终期考核指标。

6.4 考核程序

6.4.1 考核前 10 个工作日内，甲方联合监理组织成立项目考核小组，小组成员包括甲方代表 4 人，监理代表 1 人。

6.4.2 考核前 1 周，监理以书面形式向乙方发出考核通知。

6.4.3 收到通知后，乙方及时准备考核所需的相关材料。

6.4.4 监理组织项目考核评审会，考核小组成员与乙方代表需要参会。

6.4.5 项目考核小组成员分别进行评分，考核的最终得分取小组成员评分的平均值，并将得分通知乙方。

6.4.6 乙方如对考核结果有异议，可在收到评分后 3 个工作日内提出质疑，甲方收到质疑后与乙方协商决定后续处理流程。

6.4.7 若需延期考核，需乙方提交合理理由的延期考核申请，由甲方联合监理审议通过后方可延期，单次考核延期不影响下一次考核期。

6.5 考核结果的应用

在考核期内需根据服务内容考核指标开展考核工作，**考核总得分 90 分以上为优秀（不扣款），80 分以上 90 分以下为良好（扣款合同总价款 1%），70 分以上 80 分以下为合格（扣款合同总价款 3%），70 分以下为不合格（扣款合同总价款 5%），**乙方应在 1 个月内针对考核中甲方提出的问题完成整改工作并达到服务要求，涉及

无法追溯整改的问题须提出下一步整改计划。若两次均不合格，视为乙方构成违约，甲方有权解除合同。本条款中所称的“以上”包括本数，“以下”不包括本数。以上考核扣款甲方有权在支付合同款项时直接扣除，每次考核根据考核结果单独应用。

第二条 合同期限

本项目服务周期 12 个月。本项目为长期服务项目，合同期满可以续签，但合同履行期限最长不得超过三十六个月。如甲方对履约情况不满意，甲方不再续约。

第三条 合同金额与付款方式

1 本合同费用为人民币柒佰玖拾伍万陆仟陆佰玖拾陆元整（小写：¥7956696.00 元）。本合同费用包括乙方为实施本项目所需的全部服务的一切费用和支出（包括但不限于差旅费、住宿费、餐费、交通费、资料费、调研费、通信费、税费等相关费用）及后期费用，为固定不变价格，且不随通货膨胀的影响而波动。如发生本合同规定的不可抗力，合同总价可经双方友好协商予以调整。

2 合同价款由甲方分 3 期付至乙方指定银行账户，付款方式具体如下：

2.1 第 1 期：自本合同签订之日起 10 个工作日内，项目规定人员到位且经甲方确认后，乙方应提出付款申请并提交载明相应金额的合格发票，在甲方收到合格发票后 10 个工作日内，甲方向乙方支付人民币叁佰壹拾捌万贰仟陆佰柒拾捌元肆角，小写：¥3182678.40（占合同总价款的 40%）。

2.2 第 2 期：甲方根据项目服务期前 5 个月考核结果结合考核结果应用，乙方向甲方提出付款申请及提交载明相应金额的合格发票，在甲方收到合格发票后 10 个工作日内，甲方向乙方支付人民币贰佰叁拾捌万柒仟零捌元捌角，小写：¥2387008.80（占合同总价款的 30%）。

2.3 第 3 期：甲方根据乙方提供的年度总结，结合各月份考核结果情况，在项目验收后，乙方向甲方提出付款申请及提交载明相应金额的合格发票，在甲方收到合格发票后 10 个工作日内，甲方向乙方支付人民币贰佰叁拾捌万柒仟零捌元捌角，小写：¥2387008.80（占合同总价款的 30%）。

2.4 如甲方未及时收到乙方开具的合格发票，甲方付款时间相应顺延，并不承担逾期付款的违约责任；若因乙方未及时提供发票或财政拨款的原因，致使付款逾

期，甲方不承担逾期付款的责任，乙方不得以此为理由拒绝履行合同义务。

3 甲方将合同款项转账支付至以下乙方账户：

开户行：广发银行股份有限公司北京太阳宫支行

户 名：中电信数智科技有限公司

账 号：9550880244109000130

乙方承诺上述账号信息准确无误，甲方将款项汇入上述账号后视为完成付款义务；若上述账户信息有任何变动，乙方应当提前 10 个工作日书面通知甲方；若乙方未按本条约定将账户信息变动情况书面通知甲方，由此导致甲方付款时间延迟或出现其他无法付款的情形，甲方不承担逾期付款的违约责任。

第四条 双方权利与义务

1 甲方权利与义务：

1.1 甲方应为乙方提供驻场运营所需的办公场所。

1.2 甲方应为乙方派驻现场承担运营工作的人员，提供必要的协助。

1.3 甲方应按合同约定及时支付乙方相关费用。

1.4 甲方有权要求乙方按本合同约定提供符合有关标准与要求的服务。

1.5 甲方有权要求乙方限期更换人员，如乙方拒不更换的、甲方有权终止合同，并追回已经支付给乙方的费用。

1.6 如因乙方人员过失给甲方带来损失的，甲方有权要求乙方赔偿；甲方先行垫付的，可事后向乙方追偿。

2 乙方权利与义务：

2.1 乙方应按合同约定的服务内容和要求提供并安排服务人员提供相关技术服务。

2.2 乙方安排的服务人员应服从甲方的管理、监督，负责做好系统运营工作，遵守信息安全等规范。

2.3 在系统运营的过程中，乙方人员的操作如有可能对系统或业务造成任何不良影响的，则该操作需经甲方有关人员事先同意。

2.4 乙方服务人员应当严格遵守甲方的劳动纪律，如有服务人员被甲方认定为缺勤或不胜任，乙方应于甲方提出更换的一周内，指派其他合格的服务人员进行服

务，务必保证不影响甲方的正常工作。

2.5 本合同期满或提前解除、终止后，乙方应将甲方的档案资料、信息数据等交还甲方，并应销毁或删除所有备份。

2.6 乙方在完成本项目过程中，不得损害其他任何第三方的知识产权等合法权益，否则由此造成的相关责任应当由乙方自行承担。

2.7 乙方对其服务人员在合同履行期间的一切行为负责，若因乙方服务人员的行为导致甲方支付赔偿或其他费用，甲方有权要求乙方全部偿还。

2.8 乙方不得将项目转包。未经甲方书面同意，乙方不得擅自分包项目。本合同项下的责任和义务不因乙方分包而转移，乙方应始终对本项目承担全部责任和义务。乙方在分包过程中应按时支付分包供应商服务款项，避免影响项目正常推进。

2.9 若甲方提前支付项目服务款（即甲方付款进度先于乙方项目执行进度），乙方应遵循诚实信用的原则，如实履行合同至全部义务终结；否则，乙方应在收到甲方通知后三个工作日内返还甲方已支付但尚实际未履行部分的款项，并按照合同约定承担违约责任。

第五条 知识产权和保密条款

1 知识产权

1.1 因本合同产生的所有成果的知识产权归属甲方所有；乙方为甲方提供服务所依据的相关文件材料及载体，其知识产权、商业秘密及非公开信息等合法权益归乙方和相关知识产权人所有。

1.2 乙方应保证本项目在履行合同过程中所用到的技术、服务或其任何一部分不会产生因第三方提出侵犯其专利权、商标权或其他知识产权而引起的法律和经济纠纷；如因第三方提出其专利权、商标权或其他知识产权的侵权之诉，则一切法律责任由乙方承担，并赔偿由此给甲方造成的一切损失。

2 保密条款

2.1 乙方须对本项目实施过程中自甲方、甲方工作人员或甲方关联机构获得的相关信息、资料、图纸、数据等，或由甲方在履行本协议过程中明确指明为秘密的任何信息，以及乙方因本项目工作内容所直接或间接取得、处理或接触的任何其他资料进行保密。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，且这些人员应接受至少与本条款同等严格的保密条款的约束。未经甲方书面在先同意，乙方不得向任何第三方透露与本项目有关的内容，或公开本项目任何中间成果或最终成果。乙方签订保密承诺函以保障上述保密条款所规定义务的有效履行。

2.2 不管本合同因何种原因终止，本条款一直约束乙方。

2.3 乙方需签订保密承诺函（详见附件）。

第六条 违约责任

本合同生效后，甲乙双方均应当全面履行合同义务。在合同履行过程中，除不可抗力因素外，任何一方不履行或未按本合同约定适格履行的均构成违约，违约方应当赔偿因此给守约方造成的经济损失，并按本条约定承担违约责任。

1 甲方的违约责任

1.1 甲方应当按照合同约定及时履行付款义务，如乙方在开票后 30 个工作日内未收到甲方款项，乙方下达书面催款通知给甲方；如在书面通知后 5 个工作日内乙方仍未收到甲方款项的，乙方有权停止服务。

1.2 甲方向乙方提出赔偿要求不能成立时，则应补偿由于提出该赔偿或其他要求所导致的乙方各种费用的支出，包括但不限于诉讼费、律师费，交通费、食宿费等。

2 乙方的违约责任

2.1 由于乙方原因造成服务质量低劣，不能满足甲方要求时，应根据甲方要求继续完善，其费用由乙方承担，且乙方工期不顺延，由此导致乙方未按约定时间完成任务的，按本条 2.2 款处理。

2.2 如因乙方的原因未按本合同约定时间完成项目工作，每延期 1 个工作日，由乙方按本合同总额的 1‰向甲方支付违约金，甲方在支付相关款项时扣除。延期 20 个工作日后，甲方有权单方面终止并解除合同，不再支付乙方剩余款项，并按照逾期时间要求乙方承担违约金。

2.3 发生以下情形之一，均视为乙方严重违约，甲方有权单方面解除合同，并要求乙方按照本合同总金额的 20%向甲方支付违约金；已支付的费用甲方有权要求乙方全额退还，未支付的款项甲方有权不予支付；若违约金不足以弥补甲方损失的，

乙方应赔偿甲方的全部损失：

2.3.1 乙方将本合同转包或擅自分包给第三方的；

2.3.2 因乙方原因，导致保密信息泄露给甲方造成重大影响的；

2.3.3 乙方提供的服务存在侵犯第三方知识产权或其他权益，致使甲方被相关权利人追责的；

2.3.4 乙方在履行合同期间，因自身（包含自身工作人员）原因，引起重大舆情或安全事故的；

2.3.5 乙方利用本合同做夸大市场宣传，给甲方造成重大不良影响的；

2.3.6 乙方存在其他严重违约情形的。

2.4 乙方向甲方提出赔偿要求不能成立时，则应补偿由于提出该赔偿或其他要求所导致的甲方各种费用的支出，包括但不限于诉讼费、律师费，交通费、食宿费等。

第七条 争议解决方式

因本合同的履行发生的或与本合同有关的争议或纠纷，双方同意提交甲方所在地有管辖权的人民法院诉讼解决。

第八条 不可抗力

1 如果本合同任何一方因受不可抗力事件影响而未能履行其在本合同下的全部或部分义务，该义务的履行在不可抗力事件妨碍其履行期间应予中止。

2 声称受到不可抗力事件影响的一方应尽可能在最短的时间内通过书面形式将不可抗力事件的发生通知另一方，并在该不可抗力事件发生后七日内向另一方提供关于此种不可抗力事件及其持续时间的适当证据及合同不能履行或者需要延期履行的书面资料。声称不可抗力事件导致其对本合同的履行在客观上成为不可能或不实际的一方，有责任尽一切合理的努力消除或减轻此等不可抗力事件的影响。

3 不可抗力事件发生时，双方应立即通过友好协商决定如何执行本合同。不可抗力事件或其影响终止或消除后，双方须立即恢复履行各自在本合同项下的各项义务。如不可抗力及其影响无法终止或消除而致使合同任何一方丧失继续履行合同的能力，则双方可协商解除合同或暂时延迟合同的履行，且遭遇不可抗力一方无须为

此承担责任。当事人迟延履行后发生不可抗力的，不能免除责任。

4 本合同所称“不可抗力”是指受影响一方不能合理控制的，无法预料或即使可预料到也不可避免且无法克服，并于本合同签订日之后出现的，使该方对本合同全部或部分的履行在客观上成为不可能或不实际的任何事件。此等事件包括但不限于自然灾害如水灾、火灾、旱灾、台风、地震，以及社会事件如战争（不论曾否宣战）、动乱、重大突发公共卫生事件、罢工，政策变动或法律规定等。

第九条 通知与送达

1 为享有本合同所约定的权利及履行本合同所约定的义务或有关违约交涉而需通知另一方时，除本合同中另有约定外，双方的通知均应以书面形式作出，以电子方式、专人送达、挂号信件或传真方式递送。本条列明的联络方法为双方约定的司法送达地址。

1.1 甲方的联系方式：

单位名称：深圳市民生诉求服务中心

通讯地址：深圳市福田区福中三路市民中心 C 区

邮编：518038

法定代表人：丁慧

项目负责人：蔡健章

联系电话：0755-88101472

1.2 乙方的联系方式：

公司名称：中电信数智科技有限公司

通讯地址：北京市海淀区复兴路 33 号 13 层东塔 13 层 1308 室

邮编：518000

法定代表人：陆良军

项目负责人：李新龙

联系人：钱正

联系电话：13723782144

邮箱：zhangih.sz@chinatelecom.cn

2 合同任一方如变更通知与送达信息（包括但不限于地址、通讯方式等），均

应在变更后的五个工作日内书面通知另一方当事人。如因一方地址或通讯方式变更未及时通知而导致文件无法送达的，因此所产生的一切责任及后果均由变更方承担。

第十条 其他

1 本合同自甲乙双方法定代表人或授权代表签字/章、盖章之日起生效，至甲乙双方合同义务履行完毕时自动失效，保密的时效不受本合同有效时间的限制。

2 本合同未尽事宜，由双方协商签订补充协议。补充协议应以书面形式书就，经双方法定代表人或授权代表签字/章、盖章后与本合同具有同等法律效力。

3 本合同正本一式陆份，甲方执肆份，乙方执贰份，均具有同等法律效力。

4 本合同招、投标文件、中标通知书等采购文件均为本合同不可分割的一部分；本合同与招、投标文件就非实质性内容如有抵触之处，以本合同条款为准。

5 关于项目参考标准、采购范围和服务内容、人员资历要求、项目管理要求、服务标准要求、安全性能、项目技术要求、服务质量要求、售后要求（根据招标文件拟定）等与本合同履行有关之要素，如在本合同中未详尽约定则以招标文件为准，“相关要素”以及各要素的概念即外延与内涵的解释权与界定权归甲方所有。如相关要素在本合同中与招标文件要求或投标文件承诺不一致的，以性能或标准高者为准。

6 甲乙双方均已仔细阅读并接受本合同项下全部内容，不存在任何重大误解情形；本合同中加粗或划线部分，仅为达到提示阅读方着重注意的目的，与其他部分同等重要。

7 下列文件均为本合同的组成部分：

- (1) 附件1：《保密承诺函》；
- (2) 附件2：《驻场服务单位安全生产责任书》；
- (3) 附件3：《服务团队人员名单》。

(以下无正文)

(以下无正文，为本合同签署页)

甲方名称: 深圳市民生诉求服务中心 (盖章)

法定代表人或授权代表: 丁慧 (签字/章)

日期: 2026.7.7

乙方名称: 中电信数智科技有限公司 (盖章)

法定代表人或授权代表: 王 (签字/章)

日期: 2026.7.7

附件 1

保密承诺函

深圳市民生诉求服务中心:

鉴于市民生诉求一体化平台运营项目 (2026) 的需要, 本承诺人 (以下亦称“接收方”) 作为信息的接收方已经接触或有可能接触深圳市民生诉求服务中心 (以下亦称“披露方”) 的保密信息, 谨承诺如下:

第一条 保密信息界定

1、本承诺函中所称之“保密信息”, 系指由披露方或其代理人、受雇人、受托人或披露方其它使用人, 以口头或书面的形式向接收方披露、交付、出示关于披露方或披露方合作单位或客户之任何技术信息、财务信息等一切信息和数据, 包括但不限于披露方或披露方合作单位或客户商业秘密、技术诀窍、研究成果、商业计划、客户信息、财务数据、党政机关保密信息 (包括业务信息在内) 或工作过程中接触到的政府机关文件 (包括内部发文、各类通知及会议记录等) 以及其它技术和商业信息, 且该等信息未向社会公开或不为社会相关群体所知晓。

2、披露保密信息的方式包括但不限于信函、传真、备忘录、纪要、协议、合同、报告、手册、软件代码、图纸、电子邮件等文字、声音、图形、展示或其它任何形式。

3、本承诺函所称之“技术信息”, 包括且不限于与软硬件技术、研发、产品开发设计及与产品制造有关之技术信息、各种咨询项目的方案。以上信息知识产权归披露方所有。

4、本承诺函所称之“财务信息”, 包括且不限于价格、业务项目、合作单位数据、客户数据、访谈内容、人事数据、财务数据、相关会议讨论纪要以及双方为本项目之洽商所提出或讨论之合作方式、条件、约定内容等。

5、本承诺函所称之“保密信息”, 不包括下列各项信息:

- (1) 已成为公开信息, 或为社会相关群体所知晓者;
- (2) 本项目开始洽商前已为接收方通过合法渠道所知悉;

- (3) 非因接收方泄密而为大众所周知;
- (4) 在未违反本承诺函之情形下, 接收方独自开发、独自取得之信息;
- (5) 经披露方书面同意而披露之保密信息;
- (6) 依法律法规规定或法院命令、要求, 而必要披露的信息。

第二条 保密承诺

1、接收方承诺, 因项目合作的需要, 披露方向接收方所提供或接收方从披露方所获取的披露方之保密信息, 均仅基于披露方本项目而使用。除基于本项目之目的外, 接收方不为自己或第三人之利益, 供作其它目的或用途之使用, 亦不以任何方式披露或提供予任何第三人。接收方违反本条规定者, 披露方可以随时取消、终止或解除披露方与接收方之合作关系、订单或契约, 且无需对接收方负任何赔偿或补偿责任, 披露方并可向接收方请求本承诺函规定之违约金及其它损害赔偿。

2、接收方依前项约定将保密信息提供或揭露予其员工、代表人、代理人等参与本项目之必要人员时, 担保该等人员均将同样遵守接收方依本承诺函所应负之义务, 对于该等人员违反本承诺函之行为, 视为接收方自己之行为而负其责任。

3、接收方承诺如果根据法律程序或行政要求必须披露保密信息时, 接收方应事先通知披露方, 并协助披露方采取必要的保护措施, 防止或限制保密信息的进一步扩散。

4、接收方同意披露方因本项目所披露或提供之保密信息, 其数据所有权、专门技术或知识、财务秘密、商标、专利、以及其它知识财产权等, 仍为披露方所有。该等保密信息不因披露或提供予接收方或因本承诺函之签署而成为接收方所有; 接收方亦不因此而取得保密信息之任何授权或其它法律上之权利。披露方并不因本承诺函之签订而将披露方专有之相关专利权、著作权、商标权或其它知识产权授权予接收方。

5、接收方承诺与披露方业务关系终止后 (包括但不限于项目未实际开展、项目终止、协议解除情形), 及时将所有载有披露方保密信息的资料返还给披露方或根据披露方的要求予以销毁, 且有关销毁凭证应同时送交给披露方并经披露方书面确认。

6、接收方承诺本承诺函签署后，不论披露方与接收方是否继续洽商本项目、事后是否签署任何正式合约或协议，均不影响本承诺函之效力，即使披露方与接收方为本计划项目所签署之合约事后因故终止、解除或消灭，亦不影响本承诺函之效力。

7、接收方承诺如有违反本承诺书的情形，无论故意或过失，在发现泄密情形或收到甲方通知后立即停止侵害，并在第一时间采取一切必要措施防止保密信息的扩散，尽最大可能消除影响。披露方有权要求接收方按合同总价款的 20% 支付违约金，违约金不足以弥补披露方实际损失的，接收方还应承担补足的责任。

(以下无正文)



Handwritten signature of the representative.

附件 2

驻场服务单位安全生产责任书

深圳市民生诉求服务中心：

鉴于市民生诉求一体化平台运营项目（2026）的需要，为明确落实乙方为甲方提供驻场服务时安全生产的义务及责任，乙方承诺如下：

一、乙方承诺负责在甲方指定的办公场地开展项目或服务工作，并对自身的安全生产负责。

二、乙方承诺严格遵守甲方安全生产相关规定，不做业务无关、授权以外的操作。

三、乙方承诺对所提供办公环境的日常安全管理承担主体责任。乙方承诺要做好办公环境安全隐患的巡查、处理及报告。

四、乙方承诺派遣乙方人员在甲方指定的场地开展工作，乙方应向甲方提交乙方驻场人员名单，并指定负责人管理乙方其他人员，乙方人员有变动应及时向甲方报备，配合甲方做好乙方人员进出管理，因乙方人员（包括已经离开乙方的原雇员）的行为或者不作为而产生的后果均由乙方承担，给甲方造成损失的，由乙方予以赔偿。乙方对乙方人员在甲方场地工作期间的安全承担主体责任。

五、乙方承诺按项目或服务需求向甲方申请网络资源，不可有私接网络、终端、无线热点等危害甲方网络的行为。乙方人员在甲方场所任何触犯国家法律的网络行为，相关法律责任由乙方及乙方人员承担。

六、乙方承诺应增强乙方人员信息安全意识，落实信息安全责任到人，预防和减少重大信息安全事故的发生，切实保障甲方信息安全。因乙方及乙方人员导致的甲方信息安全事故，相关法律责任由乙方及乙方人员承担。

七、乙方承诺完成项目或服务合同约定内容，并与甲方办理相关交接事宜后即撤离。

特此承诺。

承诺人：
(法定代表人或授权代表签字/章并盖章)
日期：2026.7.7



附件 3

服务团队人员名单

序号	人员	备注	服务方式
1	李新龙	项目负责人	现场
2	钱正	项目技术负责人	现场
3	卜理超	项目团队成员	现场
4	施伟	项目团队成员	现场
5	宋奇	项目团队成员	现场
6	李晓倩	项目团队成员	现场
7	韩松涛	项目团队成员	现场
8	胡甫藏	项目团队成员	现场
9	岳巍	项目团队成员	现场
10	杨超	项目团队成员	现场
11	杜忠田	项目团队成员	现场
12	岳静波	项目团队成员	现场
13	倪伟杰	项目团队成员	现场
14	史博	项目团队成员	现场
15	范倩	项目团队成员	现场
16	赵思	项目团队成员	现场
17	刘路	项目团队成员	现场
18	文伟	项目团队成员	远程
19	祁杰	项目团队成员	远程
20	姜鑫	项目团队成员	远程

21	李琦	项目团队成员	远程
22	黄鹏	项目团队成员	远程
23	段圣恩	项目团队成员	远程
24	张迎曦	项目团队成员	远程
25	唐勇	项目团队成员	远程
26	杨梅	项目团队成员	远程
27	杨戊	项目团队成员	远程
28	陈峰	项目团队成员	远程
29	高靖宜	项目团队成员	远程
30	刘随江	项目团队成员	远程
31	李海涛	项目团队成员	远程
32	李泽琼	项目团队成员	远程
33	胡林	项目团队成员	远程
34	王建利	项目团队成员	远程
35	李娜	项目团队成员	远程
36	彭国荣	项目团队成员	远程
37	葛锋	项目团队成员	远程
38	牛战坡	项目团队成员	远程
39	王军	项目团队成员	远程
40	白将	项目团队成员	远程
41	李慧旦	项目团队成员	远程
42	刘兆楠	项目团队成员	远程
43	袁硕之	项目团队成员	远程

44	刘子豪	项目团队成员	远程
45	高立朋	项目团队成员	远程
46	王雪雯	项目团队成员	远程

UEJCA2602638EGN00