



合同编号：2022ZSMY002

福田区政务服务数据管理局福田区民意 速办分拨工作辅助服务合同

甲 方：深圳市福田区政务服务数据管理局

乙 方：中国移动通信集团广东有限公司深圳分公司

2022 年 6 月





甲方：深圳市福田区政务服务数据管理局

注册地址：深圳市福田区福保街道新天世纪商务中心A座第41层4111-4114

法定代表人：罗耿彪

邮政编码：518000

乙方：中国移动通信集团广东有限公司深圳分公司

注册地址：深圳市福田区莲花街道深南大道2010号

法定代表人：周忠坤

邮政编码：518000

根据深圳公共资源交易中心（深圳交易集团有限公司福田分公司）

FTCG2022000039号采购项目中标结果，中国移动通信集团广东有限公司深圳分

公司为该项目中标供应商。按照《中华人民共和国民法典》（第三编

合同）和《深圳经济特区政府采购条例》，经深圳市福田区政务服务数据管理

局（以下简称甲方）和 中国移动通信集团广东有限公司深圳分公司

单位（以下简称乙方）协商，达成以下合同条款：

第一条 合同标的

乙方根据甲方需求提供下列服务：

序号	服务名称	规格	数量
1	福田区政务服务数据管理局福田区民意速办 分拨工作辅助服务	详见附件1	一项

第二条 合同价款及支付方式

2.1 服务费用标准

项目总价计费：项目总价为¥3,500,000.00元（人民币大写叁佰伍拾万元整），含税金额，分项价款详见



附件2。本合同总价款已包括乙方为履行本合同义务所发生的一切费用，系固定不变价格，且不随通货膨胀的影响而波动。

2.2 结算方式

双方同意项目总价分2笔结算，具体如下：

首付款：合同签订且中标人完成项目交付验收，甲方收到乙方提供的合法、有效、等额发票后15个工作日内，甲方向财政部门提出付款申请，在合理期限内向乙方支付合同总价款的30%，具体金额为¥1,050,000.00元（人民币大写壹佰零伍万元整整）；

终付款：本合同项目服务70%的终付款，具体金额为¥2,450,000.00元（人民币大写贰佰肆拾伍万元整），乙方在履约完成且经甲方验收合格后，向甲方提供合法、有效、等额的发票，甲方在15个工作日内完成尾款支付。

甲方因财政审批程序和国库集中支付制度发生付款延误的，不构成违约，乙方不得因此向甲方主张任何权利。

2.3 乙方收款帐号信息

乙方开户名称：中国移动通信集团广东有限公司

乙方开户银行：中国农业银行深圳市分行国贸支行

乙方银行帐户：41008900040154778

第三条 履行期限

该项目服务期限为1年，自中标人完成项目交付验收之日起开始计算。

第四条 双方的权利、义务和社会责任

4.1 甲方的权利和义务：

(1) 甲方有权按本合同约定获得乙方提供的服务。



(2) 在本合同

执行期内, 甲方有权在支付费用的前提下使用乙方提供的服务, 未经甲方的书面同意, 乙方不得将仅供甲方专属使用的服务复制或提供给任何第三方使用。

(3) 在本合同执行期内, 甲方应按本合同及针对本合同制定的补充协议约定按时足额向乙方支付服务费用。

(4)

乙方保证进入甲方场地的人员遵守甲方出入管理规定、物业消防管理规定和其他相关管理规章制度, 否则甲方有权拒绝乙方人员进入。

(5)

甲方有权要求乙方保持服务队伍的稳定规模, 不经协商, 在没有取得甲方同意的情况下, 乙方不得随意调配坐席。

(6) 甲方对乙方服务坐席能力不满意

时, 有权要求乙方更换服务坐席。乙方应在3日内与甲方沟通并确定接替服务坐席(该服务坐席须经甲方认可), 在2日内完成对接服务坐席的调换工作。

(7)

在出现乙方无法通过远程支持解决时的系统问题时, 甲方有权要求乙方安排人员在12小时内到达甲方现场解决问题。

(8) 根据本合同条款, 如无特别说明, 甲方不得利用乙方就本合同条款向甲方提供之系统服务或其相关服务进行超出甲方公司业务经营范围或与本合同内容无关的业务, 同时亦包括、但不限于下列危害行为:

- 对系统服务的功能、设备或者存储、处理、传输的数据和应用程序进行删除或者修改;
- 利用系统服务或乙方提供的服务从事窃取或者破坏他人信息、骚扰他人私人生活安宁、损害他人合法权益的活动;



- 利用系统服务或乙方提供服务攻击他人、侵犯他人合法权益；
- 危害系统服务安全和通信网络安全的其他行为。

4.2 乙方的权利和义务：

(1) 乙方应按本合同

约定，向甲方提供优质服务，为履行本合同而产生的任何费用均有乙方承担。

(2) 在本合同执行期内，甲方有权在支付本合同规定的费用的前提下使用乙方提供的服务，未经甲方的书面同意，乙方不得将仅供甲方专属使用的服务复制或提供给任何第三方使用。

(3)

乙方需要确保按照甲方的需求配备服务人员，并保持服务坐席队伍的稳定规模，不得在不经甲方同意的情况下，调配为甲方配备的服务坐席至其他项目。

(4) 根据本合同条款，如无特别说明，乙方不得利用甲方就本合同条款向乙方提供之系统服务或其相关服务进行超出乙方服务内容与本合同内容无关的业务，同时亦包括、但不限于下列危害行为：

- 对甲方系统服务的功能、设备或者存储、处理、传输的数据和应用程序进行删除或者修改；

- 利用系统服务、工作便利、合同约定的服务内容等从事窃取或者破坏甲方、第三方的信息、损害甲方、第三方合法权益的活动；

- 利用系统服务或提供服务的内容攻击甲方、第三方的合法权益；

- 危害系统服务安全和通信网络安全的其他行为。

4.3 双方的社会责任：

(1)

双方在此确认，甲乙双方合作的内容必须符合国家法律、法规及有关部门规章



要求，否则一方在书面通知另一方后可立即停止服务，并有权解除本合同。违反国家法律法规及相关规定的行为包括但不限于以下内容：

- 违反宪法所确定的基本原则的；
- 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；
- 损害国家荣誉和利益的；
- 煽动民族仇恨、民族歧视，破坏民族团结的；
- 破坏国家宗教政策，宣扬邪教和封建迷信的；
- 散布谣言，扰乱社会秩序，破坏社会稳定的；
- 散布淫秽、色情、赌博、暴力、凶杀、恐怖或者教唆犯罪的；
- 侮辱或者诽谤他人，侵害他人合法权益的；
- 发送未经接收人事先同意发送的广告、营销、宣传信息；
- 含有法律、法规及相关规定禁止的其他内容的。

(2)

如非因乙方原因导致相关政府部门要求乙方停止向甲方提供服务，则乙方应按政府部门要求执行；乙方在接收到相关停止通知时，需立即通知甲方（书面，以便做好数据保存），乙方自接到政府部门通知之日起，乙方有权暂停或终止提供服务，乙方无须就此事项承担违约责任。

(3) 本合同约定的其他职责。

第五条 交付与验收

5.1 交付验收：

5.1.1 项目合同签定后30日内，乙方需要完全具备服务提供能力，并投入服务。

5.1.2 乙方在完全具备提供服务能力且投入服务后向甲方提出验收申请。甲方应当在收到验收申请后及时组织交付验收，验收项目包含但不



限于办公场地、办公设备配置、坐席人员能力素质、项目服务配套保障设施、办公网络配置等。验收合格后由甲方向乙方签署验收合格单。

5.2 履约验收:

5.2.1 乙方在履约服务期满后 10 个工作日内向甲方提交履约报告书, 甲方在收到履约报告书后 10 个工作日内对乙方履约情况进行验收。

5.2.2 项目履约验收内容包含但不限于附件 1 中第 2 条服务清单及第 3 条人员要求所包含的全部内容。

第六条 保密条款

6.1 对于因履行本合同所接触或取得的有关对方的信息、文件及资料(包括商业秘密、财务信息、技术信息、人事信息及相关数据等), 甲乙双方均应履行并应要求己方工作人员履行保密义务, 禁止任何与本合同项下服务项目实施无关的人员接触前述保密内容, 任何一方未经对方书面同意不得向第三方透露或进行不当使用, 否则守约方有权要求违约方依法承担责任。

6.2 本保密义务不因本合同变更、中止或解除等情形免责, 该保密义务长期承担。但基于政府信息公开规定及便民服务要求必须公开的情形除外。

第七条 违约责任

7.1 违反本合同

任何条款均属违约, 违约方应向另一方赔偿由此造成的直接经济损失, 并赔偿守约方的全部损失, 包括但不限于律师费、诉讼费及对第三人承担的全部责任。

7.2 如果乙方未按本合同约定达到本合同第一条服务内容要求【附件 1 中第 2 条服务清单】, 或者乙方存在 4.1. (6) 款及 4.3 款所述情形或接到有关投诉的, 除由乙



方负责在本合同约定的时间内继续完善、修改、恢复原状等外，甲方有权向乙方索赔或解除本合同。

7.3乙方因自身原因无法履行合同，导致甲方依合同约定和法律规定单方解除合同的，乙方应退还甲方支付的所有费用，并向甲方支付合同总价款的10%作为违约金；如造成甲方损失的，除支付违约金外，乙方还应赔偿甲方损失。

7.4乙方违反第六条保密条款的，应向甲方赔偿损失，包括但不限于支付律师费、诉讼费、鉴定费等。

7.5甲方逾期缴纳服务费用，从逾期之日起至实际缴款日止，每日按所欠费用款项的万分之一向乙方支付违约金；甲方无正当理由逾期不缴纳服务费用，逾期超过60日乙方随时有权停止向甲方提供服务；甲方补交费用和欠费违约金后，乙方在24小时内为甲方重新恢复相应的服务，本合同另有约定的除外。

7.6由于技术进步等原因，乙方不再提供本合同约定的服务，乙方将提供新的实现方式作为替代。乙方应提前2个月与甲方沟通，如甲方不同意，则任何一方均有权终止本合同，双方互不承担违约责任。

7.7如因机构改革、政策变更等客观原因，甲方提出终止服务，应提前2个月与乙方沟通，并通知停止的具体时间。本合同在约定时间自动终止，双方互不承担违约责任。

第八条 合同的变更和终止

8.1经双方协商一致，双方可以书面形式修订本合同或者订立本合同的补充协议。补充协议一经签订，与本合同具备同等效力。本合同一经签订，甲乙双方不得擅自变更、中止或终止合同。



任何一方在对方没有违约的情况下欲解除议，必须采用书面的形式提前三十（3

0）日通知对方并须征得对方书面同意合同

8.2 本合同

受中华人民共和国法律管辖，并按中华人民共和国法律解释。本合同若与国家法律、法规或部门规章相冲突，双方均应根据国家法律、法规或部门规章适当变更本合同，保证本合同的继续进行。

8.3 本合同

的任何条款在任何时候被确定为不合法、无效或不可强制执行时，本合同的其它条款的效力和履行应不受影响。

8.4除非法律另有规定，任何一方未能行使或者延迟行使其根据本合同所享有的权利，不应视为对该等权利的放弃，且该等权利的部分行使不应妨碍该方未来对该等权利的行使。

8.5乙方为本合同

项下开发之软件系统等相关知识产权归甲乙双方共有，但双方另有约定除外。

8.6在本合同

期间内，一方在未得到他方书面同意的情况下不得有意诱使他方员工离职或向其提出雇佣，亦不得对其下属和分支机构进行同样的尝试。

8.7在本合同终止后，由于项目服务提供方的变更，为了项目的延续性，若新的服务提供方向员工提出雇佣意愿，在员工同意的前提下，乙方承诺不得以任何原因阻挠员工离职以及与新的服务提供方签订劳动合同，乙方承诺不因此追究员工任何违约责任。

8.8甲乙双方之前签订的协议的内容与本合同不一致的地方，以本合同的约定为准。



8.9通知

除正常的服务保障外,任何一方发出的通知或其它联系,均应以书面作出并以中文书写。

第九条 知识产权归属

乙方根据本合同约定提供相关服务而形成工作成果的知识产权、著作权归甲方所有。乙方提供的工作成果应保证不侵犯第三人的知识产权,因侵权导致第三方追究法律责任的,应由乙方自行承担与甲方无关,因侵权导致给甲方造成损失的,还应承担赔偿责任、消除影响、赔礼道歉的民事责任。

第十条 争议的解决

因履行本合同引起的或与本合同有关的争议,甲、乙双方应首先通过友好协商解决,如果协商不能解决争议,则向甲方所在地有管辖权的人民法院提起诉讼。

第十一条 合同生效及其他

11.1下列文件均为本合同的组成部分:

- (1) FTCG2022000039 号招标文件、答疑及补充通知;
- (2) 乙方的投标文件;
- (3) 本合同执行中甲乙双方共同签署的补充与修正文件。

11.2本合同载明的双方地址、电话为双方确认的联系方式,本合同履行期间,双方的任何通知、文件除了送至对方直接签收外,可按本合同载明联系方式以邮政特快专递送达另一方。任何一方变更联系方式应书面告知另一方,否则按原联系方式以邮政特快专递发出的通知、文件即使退回,仍视为送达。双方均同意,本合同约定地址亦为法院诉讼文书送达的有效地址。

11.3本合同一式 陆 份,甲、乙双方各执 叁 份,具有同等法律效力。本合同服务期限为 1 年,履约时间



自中标人完成项目交付验收之日起开始计算，合同自双方法定代表人（或授权代表）签字并加盖公章（或合同专用章）之日起生效。

（以下无正文）

甲方（盖章）：深圳市福田区政务服务数据管理局

法定代表人（签字或盖章）：

签订时间：2022.6.13

联系人：

单位地址：深圳市福田区福保街道新天世纪商务中心A座第41层4111-4114

邮政编码：518000

联系电话（传真）：0755-82737304

乙方（盖章）：中国移动通信集团广东有限公司深圳分公司

法定代表人（签字或盖章）：

签订时间：2022.6.13

联系人：郭明杰

单位地址：深圳市福田区莲花街道深南大道2010号

邮政编码：

联系电话（传真）：



附件 1

序号	名称	详细规格
1	项目概况	依托统一的分拨处置平台，24小时全天候对市民、企业对区政府行政机关职能范围内的咨询、求助、意见建议、投诉举报进行分析和处理，为市民提供综合性信息化政府服务。
2	服务清单	(一)项目技术服务内容 分拨相关工作辅助服务内容主要涉及事件分拨、值班值守、办文办会、数据统计、跟踪督办等方面。主要工作内容包括以下内容： 1.事件分拨 对民意速办平台上对接转来区民意中心的事件进行分拨，跟进协助开展有关督导工作。 2.值班值守 配合完成7×24小时分拨审核办件值班工作。 3.综合行政事务 协助做好部分办文、办会、文字材料等相关工作。 4.职责清单 梳理历史工单，协助完善民意速办事件职责清单。 5. 事件抽查 协助抽选各单位已办结的事件，到事发现场实地查看，检查事件的办理情况。



	6.数据监控、统计、分析 对民意速办平台数据实施监控、做好日常和异常数据统计、整理、研判分析，提供数据有关报告(不限于图标文字) 7.业务指导培训 梳理业务流程，为其他单位开展工作提供指导，协助开展业务培训。 8.知识库 收集完善知识信息，做好知识库管理和指导工作。 9. 考评 协助组织对有关单位进行民意事件办理的考核评价工作。 10. 提出建设性意见 结合工作实际，为我中心建言献策，提供建设性意见。 11. 其他工作 根据工作需要，办好领导交办的其他工作。 (二)项目技术实施要求 1) 每月及时响应，按时完成工单派发；因人工工单分拨不及时，被其他单位或市民来文来电投诉，全年不得超过6次或5‰个工单； 2) 每月确保工单分拨准确，因人工工单分拨错误，被其他单位或市民来文来电投诉，全年不得超过6次或5‰个工单； 3) 需要按照客户要求完成并提供的数据分析报告不少于12次，以提供数据分析报告为准； 4)每月 确保知识点按规范入库，中标人对知识库工单及时督促纠正和审核；因人工审核不及时或审核不规范，被其他单位或者市民来文
--	--



		来电投诉，全年不得超过3次或者3%个工单； 5)按时完成民意跟踪督办服务，因督办不及时被其他单位或市民来文来电投诉，全年不得超过6次或5%个工单； 6)在项目合同期内向采购方提出不少于4次建设性意见或者建议； 7)提供不少于16套分拨及相关服务以支撑项目工作的高效完成； 8)信息和系统安全，保密。 中标人应严格遵守国家保密法律及数据安全、个人信息保护等方面的法律法规和相关规定；在项目实施过程中产生的数据以及所使用到的数据均归采购方所有，中标人应采取有效措施防止发生泄露；若信息数据需对外公开的，需经过采购方的审核和允许。 (三)项目实施保障 1.项目实施服务要求 该项目属于软件和信息技术服务项目，中标人可以远程提供服务，但中标人需要在福田区内具备提供7×24小时服务需求的基础条件，如果采购人向中标人提出需要到采购人指定地点提供技术支持服务，中标人需及时响应。 2.项目分拨处置平台分析及相关服务能力需求 1) 中标人提供不少于16套分拨及相关服务，功能包括分拨、审核、督办、技术保障、知识库、数据监控分析等。 3.项目实施进度要求 项目签定合同后7个自然日内，中标方需要完全具备服务提供能力，并投入服务。
3	人	(1) 人数：每套分拨及相关服务的配置团队不少于一人



	员 要 求	(2) 人员素质： 1) 人员需要品行端正，服务意识强； 2) 所有的人员中本科学历占比达70%（包含）以上； 3) 其中不少于1人能够较熟练使用英语对话； (3) 人员流动不得超过3人，在项目服务期内团队稳定、服务正常运行，不得有因人员流动导致服务延迟或者中断的问题。
4	服 务 期 限	服务期限为1年，自中标人完成项目交付验收之日起开始计算。
5	投 入 设 施 要 求	团队配套的办公用房面积不少于240平方米。



附件 2

分项价款

序号	名称		金额 (元)	说明
一	技术服	事件分拨、值班值守	900,000.00	按招标 文件要 求
		综合行政事务	600,000.00	
		数据监控、统计、分析处理	900,000.00	
		业务培训指导	200,000.00	
	务费用	知识库	100,000.00	
		考评	200,000.00	
	技术服务费用小计		2,900,000.00	
二	其他	技术保障	300,000.00	按招标 文件要 求
		其他配套	300,000.00	
	其他费用小计		600,000.00	
三	税金		以上价格已含	
	合计(元)		3,500,000.00	以上 各项之 和