



政府采购合同

项目名称：常州市网格化联动指挥平台服务外包项目

甲方：中共常州市委政法委员会

乙方：中国电信股份有限公司常州分公司

代理机构：常州中采招投标有限公司

签订地：常州

签订日期：2021年 11 月 22 日

2021年11月3日，中共常州市委政法委员会对常州市网格化联动指挥平台服务外包项目进行了采购。经评定，中国电信股份有限公司常州分公司为该项目中标供应商。现于中标通知书发出之日起三十日内，按照采购文件确定的事项签订本合同。

根据《中华人民共和国民法典》、《中华人民共和国政府采购法》等相关法律法规之规定，按照平等、自愿、公平和诚实信用的原则，经中共常州市委政法委员会(以下简称：甲方)和中国电信股份有限公司常州分公司(以下简称：乙方)协商一致，约定以下合同条款，以兹共同遵守、全面履行。

一、合同组成部分

下列文件为本合同的组成部分，并构成一个整体，需综合解释、相互补充。如果下列文件内容出现不一致的情形，那么在保证按照采购文件确定的事项的前提下，组成本合同的多个文件的优先适用顺序如下：

1. 本合同及其补充合同、变更协议；
2. 中标通知书；
3. 响应文件（含澄清或者说明文件）；
4. 采购文件（含澄清或者修改文件）；
5. 其他相关采购文件。

双方有关项目的洽商、变更等书面协议或文件视为本合同的组成部分。

二、合同标的内容

1. 项目名称：常州市网格化联动指挥平台服务外包项目；
2. 坐落位置：∠；
3. 服务范围：网格化联动指挥平台服务外包项目；
4. 服务期限：2021年12月1日-2023年11月30日。

三、合同价款

本合同总价为：¥666000元（大写：陆拾陆万陆仟元人民币）。

分项价格：

序号	分项名称	分项价格
1	市网格化服务管理中心部分 人员及现场工作外包服务	666000 元



总价

666000 元

四、付款方式和发票开具方式

1. 付款方式：2021 年 12 月 20 日前一次性支付全部合同价款；
2. 发票开具方式：增值税普通发票，税率 6%。

五、履行期限、地点和方式

1. 履行期限：/；
2. 履行地点：常州市天宁区北塘河路 6 号守正园 5 楼；
3. 履行方式：/。

六、服务内容

（一）服务内容

- 1、市域社会治理现代化指挥中心台席、人员的安排及现场的各项制度检查，确保人员安排合理及各项规章制度的落实；
- 2、指挥中心现场设备日常运行维护管理；
- 3、负责各类工单、话务综合业务工作的现场调度；
- 4、指挥平台工单跟踪、监管、处理、后评估；
- 5、指挥中心热线电话接听、处理、反馈；
- 6、指挥中心会议现场支撑；
- 7、提供指挥平台的数据分析报表，供管理人员进行相应的风险控制。
- 8、建立健全内部运行管理、培训、考核和保密等工作制度；负责平台工作人员的培训、管理工作。

（二）服务要求

1、人员要求

（1）座席人员 4 人，且必须满足以下条件：

- ①大专以上学历；
- ②普通话达二级以上；
- ③汉字录入速度不低于 80 字/分钟；
- ④具有一定的法律政策水平；

⑤具备较强的服务意识和语言表达能力、良好的沟通能力、记忆能力、心理承受能力和学习能力。上岗前由市域社会治理现代化指挥中心委托乙方进行培训并参与测试，合格者方能上岗；



⑥身体健康。

(2) 现场管理人员 2 人，从事现场巡查、工单派发、协调管理等工作，且必须满足以下条件：

①本科及以上学历；

②普通话达二级以上；

③具备较强的服务意识和良好的管理能力、沟通能力、记忆能力、心理承受能力和学习能力；具有较强的责任心和抗压能力；

④具有 2 年以上从事政府类热线话务接听经验且 1 年以上现场管理经验；

⑤身体健康。

2、人员培训

常州市市域社会治理现代化指挥中心服务外包人员集中培训由甲方和乙方共同承担，甲方第一年不少于 10 个工作日的政务服务业务知识和系统操作培训，乙方负责日常业务培训、话务礼仪技巧培训及平台正式对外运行后的政务服务专业知识培训，乙方负责的培训内容、费用由乙方负责。

3、管理制度

以建成全国一流市域社会治理现代化指挥中心为目标制定管理规范并开展内部管理：

(1) 明确现场人员组织架构、工作岗位职责，制定岗位工作说明书；

(2) 制定现场各类管理制度，包括话务、调度现场管理制度，现场环境规范，各类附属设施使用管理制度，防火防盗等安全措施，信息安全制度，突发事件管理规范；

(3) 制定各类工作规范，包括用语规范、应答流程规范、质检规范、知识库管理规范、调度规范、回访规范、现场应急措施等；

(4) 制定管理制度，包括人员招聘、请休假制度、排班制度、绩效考评制度、奖惩管理办法、待岗辞退管理办法；

(5) 建立党团妇及工会，负责相关工作的开展。

4、网络与信息安全规范标准

(1) 建立安全管理规章制度；

(2) 与员工签订保密协议，定期开展安全培训，养成良好的信息安全习惯；

(3) 座席电脑与政务网络通过安全区进行连接，确保信息安全；



- (4) 座席电脑应安装正版杀毒软件和防火墙，并随时保持最新版本；
- (5) 座席电脑应设置开机口令，且口令长度不得少于 8 位；
- (6) 重要信息要及时备份；
- (7) 按照采购人的要求配合开展其他信息安全工作。

七、保密要求

1. 由甲方收集的、整理的、复制的、研究的和准备的与本合同项下工作有关的所有资料在提供给乙方时，均被视为保密的，不得泄漏给除甲方或其指定的代表之外的任何人，不管本合同因何种原因终止，本条款一直约束乙方。

2. 乙方在履行合同过程中所获得或接触到的任何内部数据资料，未经甲方同意，不得向第三方透露。

3. 乙方实施项目的一切程序都应符合国家安全、保密的有关规定和标准。

八、甲方权利与义务

(一) 甲方权利：

1. 有权向乙方询问工作进展情况及相关的内容。
2. 有权阐述对具体问题的意见和建议。
3. 当甲方认定乙方人员不按合同履行其职责，或与第三人串通给甲方造成经济损失的，甲方有权要求更换人员，直至终止合同并要求乙方承担相应的赔偿责任。

(二) 甲方义务：

1. 负责与本项目有关的第三方的协调，提供开展服务工作的外部条件。
2. 向乙方提供与本项目有关的资料。

九、乙方权利与义务

一、乙方权利：

1. 乙方在本项目服务过程中，如甲方提供的资料不明确时可向甲方提出书面报告。

二、乙方义务：

1. 应按照本项目采购文件、乙方响应文件要求按期完成本项目工作。
2. 负责组织项目的实施，保证工作质量满足相关验收相关标准。

十、违约责任

1. 除不可抗力外，如果乙方没有按照本合同约定的期限、地点和方式履行，那么甲方可要求乙方支付违约金，违约金按每迟延履行一日的应提供而未提供服务价



格的 0.5%计算，最高限额为本合同总价的 5%；迟延履行违约金计算数额达到前述最高限额之日起，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. 除不可抗力外，如果甲方没有按照本合同约定的付款方式付款，那么乙方可要求甲方支付违约金，违约金按每迟延付款一日的应付而未付款的 0.5%计算，最高限额为本合同总价的 5%；迟延付款的违约金计算数额达到前述最高限额之日起，乙方有权在要求甲方支付违约金的同时，书面通知甲方解除本合同；

3. 除不可抗力外，任何一方未能履行本合同约定的其他主要义务，经催告后在合理期限内仍未履行的，或者任何一方有其他违约行为致使不能实现合同目的的，或者任何一方有腐败行为（即：提供或给予或接受或索取任何财物或其他好处或者采取其他不正当手段来影响对方当事人在合同签订、履行过程中的行为）或者欺诈行为（即：以谎报事实或隐瞒真相的方法来影响对方当事人在合同签订、履行过程中的行为）的，对方当事人可以书面通知违约方解除本合同；

4. 任何一方按照前述约定要求违约方支付违约金的同时，仍有权要求违约方继续履行合同、采取补救措施，并有权按照己方实际损失情况要求违约方赔偿损失；任何一方按照前述约定要求解除本合同的同时，仍有权要求违约方支付违约金和按照己方实际损失情况要求违约方赔偿损失；且守约方行使的任何权利救济方式均不视为其放弃了其他法定或者约定的权利救济方式；

5. 除前述约定外，除不可抗力外，任何一方未能履行本合同约定的义务，对方当事人均有权要求继续履行、采取补救措施或者赔偿损失等，且对方当事人行使的任何权利救济方式均不视为其放弃了其他法定或者约定的权利救济方式；

6. 如果出现政府采购监督管理部门在处理投诉事项期间，书面通知甲方暂停采购活动的情形，或者询问或质疑事项可能影响中标结果的，导致甲方中止履行合同的情形，均不视为甲方违约。

十一、 合同争议的解决

本合同履行过程中发生的任何争议，双方当事人均可通过和解或者调解解决；不愿和解、调解或者和解、调解不成的，可以选择下列第 1 种方式解决：

1. 将争议提交合同履行地仲裁委员会依申请仲裁时其现行有效的仲裁规则裁决；

2. 向合同履行地人民法院起诉。



十二、合同生效

本合同自双方当事人盖章或者签字时生效。

十三、合同份数

本合同一式伍份，具有同等法律效力，甲、乙双方各执贰份，采购代理机构执壹份。

甲方（采购人）（盖章）：中共常州市委政法委员会

法定代表人：梁一波

代理人：

电话：0519-85680692

开户银行：工商银行府琛花园支行

账号：1105021929219500966

单位地址：常州市龙城大道1280号

日期：2021.11.22

乙方（中标供应商）（盖章）：中国电信股份有限公司常州分公司

法定代表人：黄亚君

代理人：

电话：13306115638

开户银行：常州市工商银行第一营业部

账号：1105020109000026003

单位地址：常州市和平北路29号

日期：2021.11.22

合同备案

代理机构（盖章）：

日期：2021.11.22

地址：江苏省常州市新北区汉江西路118号1号楼3楼

电话：

