合同编号：JSZJF2600623CGN00

丹阳市政府采购合同

项目编号：JSZC-321181-JZCG-G2026-0003

项目名称：丹阳市“12345”政务服务热线外包服务采购项目

采购人：丹阳市市域社会治理现代化指挥中心

中标供应商：中国电信股份有限公司江苏分公司

签订日期：2026 年 2 月

JSZJF2600623CGN00

甲方：（采购单位）丹阳市市域社会治理现代化指挥中心

乙方：（中标供应商）中国电信股份有限公司江苏分公司

甲、乙双方根据【丹阳市“12345”政务服务热线外包服务采购项目】公开招标的结果，签署本合同。

1、定义：

合同中的下列术语应解释为：

1.1 “甲方”系指丹阳市市域社会治理现代化指挥中心。

1.2 “乙方”系指招标文件中所述提供服务的供应商。

1.3 “服务”系指根据本招标文件规定提供的服务，主要包括丹阳市“12345”政务服务热线外包服务，亦包括招标文件中特别描述的其它形式的服务。

1.4 “合同”系指甲方与乙方签署的、合同格式中载明的甲方与乙方所达成的协议，包括所有的附件、附录和构成合同的所有文件。

1.5“合同价”系指根据合同规定，乙方在正确地完全履行合同义务后甲方应支付给乙方的价格。

2、合同组成部分

下列关于丹阳市“12345”政务服务热线外包服务采购项目【JSZC-321181-JZCG-G2026-0003】的招标文件、乙方提交的投标文件是构成本合同不可分割的部分：

(1)投标函；

(2)开标（报价）一览表；

(3)服务方案及服务承诺；

(4)中标通知书；

(5)甲方、乙方商定的其他必要文件。

3、服务范围

本合同所提供服务详见招标文件第四部分及投标文件相应响应及承诺（乙方必须完全实现招标文件中的采购要求，如有不足或缺陷，由乙方自行负责弥补，甲方不再承担任何相关费用）。

4、服务期、服务期限及合同价

4.1 服务期：本项目服务周期三年。自 2026 年 3 月 1 日至 2029 年 2 月 28 日止。

4.2 合同金额（大写）为人民币玖佰柒拾柒万元整 ， ¥9770000 元，分项价格在乙方提交的报价表中有明确规定。

5、付款方式

乙方自愿放弃本项目预付款。

☑合同签订后，采购人在收到中标供应商提供相应金额的正规发票后 10 个工作日内预付合同金额的 10%；后每年 6 月、12 月采购人在收到中标供应商提供相应金额的正规发票后 10 个工作日内支付合同金额的 15%。

乙方授权其下属分支机构中国电信股份有限公司镇江分公司进行项目履约保证金提交和退还、发票开具、费用收取、项目实施及合同履约等一切事宜。

6、甲、乙双方权利义务

6.1 甲方的权利与义务：

（1）本项目采购人为丹阳市市域社会治理现代化指挥中心，丹阳市市域社会治理现代化指挥中心负责服务期内监管、考核等工作，包括但不限于对政府热线的建设管

JSZJF2600623CGN00

理及运营工作提出要求，对政府热线的服务质量进行监督，投诉和考核(号核细则详见招标义作附作考核要求)。

（2）甲方负责管理落实各成员单位接入“12345”政府公共服务热线平台和其他公共热线的整合。

（3）甲方负责管理落实“12345”政府公共服务热线平台知识库的收集及更新工作。

（4）合同期内甲方根据考核细则对乙方进行考核，并通报甲方按考核的约定向乙方支付本协议相关费用。

6.2 乙方的权利义务

（1）乙方负责“12345”政府公共服务热线平台的建设，平台的产权归乙方所有。乙方保证符合甲方要求和标准。但平台使用过程中产生的数据信息应归使用方所有。

（2）乙方应保证为甲方提供的硬件及服务不受第三方提出侵犯其专利权、版权、商标权或其他权利的起诉，一旦出现侵权，乙方应承担相应责任。

（3）平台运行后，乙方应根据甲方业务发展、服务种类的变化进行平台功能扩展、软件功能创新和升级等。

（4）乙方及其乙方人员应对知晓的秘密保密，如有泄密将追究责任。未经甲方书面授权，乙方不得对外发布丹阳市“12345”政府公共服务热线的任何信息。

（5）乙方根据“12345”政府公共服务热线的话务量合理安排话务员的排班及人数，若政府热线新增其他功能及其他原因造成话务员人数需要增加，由使用方与乙方共同商定。话务员由乙方组织招聘，使用方起主导意见，并对人员进行统筹使用和管理，录用人员与乙方指定外包公司建立合法劳动用工关系。乙方派驻人员须服从使用方的管理。

（6）乙方根据施工进度表，在合同规定时间内完成平台建设及运行。

（7）乙方的呼叫中心根据工作需要开展各类创先争优活动。

7、验收要求：

系统调试运行后 10 天内，由供应商做好系统试运行记录并提交验收申请。由采购方组织专家成立验收委员会对项目进行终验，验收不通过的系统不得交付使用，供应商应根据验收提出的意见，落实整改后，再申请终验。

8、知识产权

8.1 乙方应保证甲方在使用该服务或其任何一部分时不受第三方提出侵犯其专利权、商标权和工业设计权的起诉。如果任何第三方提出侵权指控或赔偿要求，乙方必须与第三方交涉，并承担发生和可能发生的一切损失、费用和法律责任。如由于乙方不积极与第三方交涉，甲方有权应诉或进行和解，其发生的费用由乙方承担。

9、转让和分包

9.1 本合同不得转让和分包。

10、合同纠纷处理

10.1 在执行本合同中所发生的或与本合同有关的一切争端，甲方和乙方应通过友好协商的办法进行解决。如从协商开始 30 天内仍不能解决，应将争端提交有关省、市政府或行业主管部门寻求可能解决的办法。如果提交有关省、市政府或行业主管部门后 30 天内仍得不到解决，则依法向甲方所在地人民法院起诉。

10.2 在诉讼期间，本合同应继续执行。

11、不可抗力

11.1 如果双方由于不可抗拒力的任何事故（须经双方认同），致使影响合同履行时，履行合同的期限应予延长，延长期限相当于事故影响的时间。

11.2 本条所述的“不可抗拒力”系指双方无法控制、不可预见的事件。这些事件包括但不限于：战争、严重水灾、台风、地震以及其他双方商定的事件。

11.3 受事故影响的一方应在不可抗拒力事故发后尽快以传真通知对方，双方应通过友好协商在合理时间内达成进一步履行合同的协议。

12、税费

12.1 中国政府根据现行税法规定对甲方征收的与本合同有关的一切税费均由甲方负担（免税部分除外），招标文件另有规定的除外。

12.2 中国政府根据现行税法规定对乙方征收的与本合同有关的一切税费均由乙方负担（免税部分除外）。

13、履约保证金

13.1☑本项目不收取履约保证金

□本项目中标供应商应提交合同金额10%的履约保证金（不得超过政府采购合同金额的10%），履约保证金应以支票、汇票、本票、保函、保险保单等非现金形式缴纳或提交。

履约保证金退还的方式：以银行电汇、网上银行、数字人民币形式缴纳履约保证金的，退回至投标人存款账户或投标人数字人民币账户；以保函、担保、保险等形式缴纳履约保证金的，在保函、担保、保险约定的保证期限届满之日起自行失效；

履约保证金退还的条件：

货物类项目，项目验收合格，出具验收报告及履约保证金收据申请退付；

履约保证金退还时间：采购单位收到投标人退付申请后5个工作日内退还；

履约保证金不予退还情形：除不可抗力外，投标人不履行与采购人订立的采购合同的，履约保证金不予退还，给采购人造成的损失超过履约保证金数额的，还应当对超过部分予以赔偿；

逾期退还履约保证金的违约责任：除应当退还履约保证金外，还应当按中国人民银行同期贷款基准利率上浮20%后的利率支付超期资金占用费，但因投标人自身原因导致无法及时退还的除外。

支持和鼓励中标人自愿使用履约（保函）保险代替缴纳履约保证金。省财政厅已上线政府采购电子履约保函（保险）平台，平台可通过域名www.jsdzbh.com直接访问，也可通过江苏省政府采购网、“苏采云”系统链接访问。

14、违约终止合同

14.1 在甲方对乙方违约而采取的任何补救措施不受影响的情况下，甲方可向乙方发出终止部分或全部合同的书面通知书。

(1) 如果乙方未能按合同规定的期限或甲方同意延长的限期内完成部分或全部服务工作；

(2) 乙方在收到甲方发出的违约通知后10天内，或经甲方书面认可延长的时间内未能纠正其过失；

(3) 如果乙方未能履行合同规定的其他义务。

14.2 在甲方根据上述第14.1条规定，终止了全部或部分合同后，甲方可以依其认为适当的条件和方法购买与此服务类似的服务，乙方应对甲方购买类似服务所超出的那部分费用负责。但是，乙方应继续执行合同中未终止的部分。

15、破产终止合同

如果乙方破产或无清偿能力时，甲方在任何时候书面通知乙方终止合同而不给乙方补偿。该终止合同将不损害或影响甲方已经或将要采取的补救措施的权利。

16、合同生效及其它

16.1 本合同经甲方、乙方盖章签字后生效。本合同一式三份，甲方、乙方、 丹阳市政府采购监督管理部门各执一份。

16.2 乙方中标后在履行服务的过程中，若服务达不到甲方要求，经甲方提出而乙方未及时整改的或虽经整改，但仍未达到甲方整改要求的，甲方有权终止本合同。

16.3 如需修改或补充合同内容，应经甲方、乙方协商，并签署书面修改或补充协议，提交丹阳市政府采购监督管理部门一份备案。该协议将作为本合同不可分割的一部分。

16.4 本合同应按照中华人民共和国的现行法律进行解释。

JSZJF2600623CGN00

甲方（公章）：丹阳市市域社会治理现代化指挥中心
地址：丹阳市开发区齐梁路1000号
法定代表人或授权代表：
联系电话：13921575666

乙方（公章）：中国电信股份有限公司江苏分公司
地址：南京市中央路260号
法定代表人或授权代表：
联系电话：

合同专用章

2026年02月14日

JSZJF2600623CGN00

附件：清单

一、服务部分					
序号	名称	服务内容	服务期	价格（元）	备注
1	呼叫中心服务	呼叫中心系统、呼叫中心话务座席及配套（包括语音专线、短信等通信服务以及服务终端等），系统须无缝接入江苏 12345 热线“民声智慧听”一体化服务平台。满足详细服务要求。	三年（按照合同约定的履行时间执行）	693000.00	
2	场地服务	≥800 ㎡以上场地，场地须满足 12345 办公及配套设施需求及安保服务等。满足详细服务要求。	三年（按照合同约定的履行时间执行）	100000.00	
3	人员服务	话务人员、管理人员、技术人员等。满足详细服务要求。	三年（按照合同约定的履行时间执行）	8190000.00	
4	通信服务	热线平台与江苏 12345 热线联网电路和互联网电路。	三年（按照合同约定的履行时间执行）	18000.00	
5	运维服务	日常维护、应急支撑、会议培训、办公支持等服务。满足详细服务要求。	三年（按照合同约定的履行时间执行）	769000.00	
服务部分小计：9770000.00 元（税率 6%）					
其它相关费用		0.00 元			
项目总报价		9770000.00 元			

JSZJF2600623CGN00