合同编号：JSWXC2516246CGN00

合同书

需方（采购人）：无锡市公安局

供方（中标方）：中国电信股份有限公司无锡分公司

一、采购内容：无锡市市区范围内的非公安管辖的群众电话移车求助服务，由供方 114 话务台提供 7*24 小时服务。

二、中标总金额：（大写）壹佰伍拾柒万贰仟元；（小写）1572000 元

三、质量和包装要求及验收标准：1、使用广大群众熟知的具备综合信息查询服务功能的特服号码，号码长度不超过 5 位，并提供 24 小时全天候人工服务。2、在无锡市区提供不少于 15 个座席规模的场地用于提供移车服务，话务员需听懂无锡本地方言。3、中标方提供电话移车服务系统，对移车服务过程进行全程通话录音，录音保存时间不少于 3 年，其他信息保存不少于 5 年，并将移车信息录入移车服务系统，形成移车工单。4、中标方提供的电话移车服务系统，具有查询至少江苏全省范围内，包括“机动车号牌、车主联系方式”等内容的机动车信息。5、移车服务过程中，提供人工服务和智能客服服务，及时将移车通知情况反馈给求助市民。6、向采购人提供移车服务管理平台，平台需要具备但不限于以下功能：录音质检、移车工单统计、工单查询以及其它统计相关功能。7、按采购方要求，将移车服务产生的相关数据实时传输给公安，传输涉及相关线路产生的费用由供应商提供。8、除正常通话费外，中标方不得向群众收取移车服务的其它费用。9、中标方需提供完备的移车系统灾备功能，保证全年移车服务可使用率不低于 99.9%。10、全年人工服务接听量不低于 75 万次，同时不断优化提升智能客服服务能力。11、制定电话受理服务操作规范流程，并负责对话务员进行培训，保证服务质量。12、移车服务过程中产生的数据归采购人所有，需根据采购人要求定期提供移车服务数据清单。13、移车服务系统能够记录主叫号码、拨打时间、移车车牌、移车地址、移车通知结果，后形成移车工单，并区分人工工单和职能客服工单。14、中标方当严格管理用户资料和相关信息，不得向任何第三方透露，建立相关保密制度，不得向无关人员透露相关资料、信息。

四、交货期或完工期：服务期限一年，自合同签署之日起算

五、交货地点和方式：采购人指定地点

六、货款支付步骤和办法：合同签订后，每月以 100 分为单位进行考核；每扣 1 分，按 1%扣除当月服务费。每 3 个月结算一次费用。计算公式，实际月服务费=

标准月服务费 131000*（月考核分数/100），详细考核办法见合同条款。付款前中标方需提供对应的发票，否则采购人可延期支付。

七、售后服务：详见合同条款（六）

八、违约责任：详见合同条款（七）

九、解决争议的方式：向无锡仲裁委员会申请仲裁

十、其它事项：无

十一、合同不可分割部分：

招标文件、投标文件、合同条款及中标通知书，供方在投标、评标过程中所作其它有关承诺、声明、书面澄清等均为合同不可分割的部分，与主合同具有同等法律效力。

十二、合同备案：

合同一式伍份，供需双方各执贰份，江苏省鼎诚建设工程顾问有限公司无锡分公司一份。

十三、合同生效：

本合同由供需双方签字、盖章、且经招标代理机构见证后生效。

2025年12月17日

需方（采购人）：无锡市公安局（盖章）　供方（成交方）：中国电信股份有限公司无锡分公司（盖章）

法定（授权）代表人：　法定（授权）代表人：

2025年12月17日　年　月　日　年　月　日

供方户名：中国电信股份有限公司无锡分公司

供方开户银行：中国工商银行股份有限公司无锡市梁溪支行

供方帐号：1103020119200010809

见证方：江苏省鼎诚建设工程顾问有限公司无锡分公司（盖章）

见证人：

年　月　日

合同条款（格式）

根据江苏省鼎诚建设工程顾问有限公司无锡分公司采购编号JSZC-320200-YZDC-G2025-0027 采购文件和该文件的中标通知书及供方投标文件，供需双方就此次 移车求助社会化服务（2025-2026）及相关问题，同意按下列条款规定执行。

（一） 合同内容： 需方向供方购买 无锡市市区范围内的非公安管辖的群众电话移车求助服务，由供方 114 话务台提供 7*24 小时服务。

（二） 价格及支付：

1. 按此次成交价格执行，合同总标的额为 1572000 元。

2. 付款方式：合同签订后，每月以 100 分为单位进行考核；每扣 1 分，按1%扣除当月服务费（月服务费=中标价/12）。每 3 个月根据前 3 个月的考核情况汇总应扣分并结算一次费用。付款前中标方需提供对应的发票，否则采购人可延期支付。

（三） 知识产权

供方应保证需方在使用其交付物、服务及其任何部分时不受到第三方关于侵犯专利权、商标权或软件著作权等知识产权的指控。任何第三方如果提出侵权指控，供方应承担可能发生的一切法律责任和费用。

（四）质量与检验：

1. 供方应严格按照采购文件的有关规定和供方投标文件提供合格的货物及服务。

2. 如果任何被检验的货物或服务不符合质量要求，需方均可以拒绝接受，供方应及时更换被拒绝的货物或重新提供服务，且不得影响需方正常工作，费用由供方承担，如因更换或重作导致供方逾期交付货物的，供方还应承担逾期交付的违约责任。本规定并不免除供方在本合同项下的货物质量保证义务或其他义务。

3. 货物的到货验收包括：数量、外观、质量、性能、随机备件、装箱单、质量证书等随机资料及包装完整无破损。

4. 货物和系统调试验收标准：按行业通行标准、厂方出厂标准、采购文件

要求和供方投标文件的承诺，并不低于国家相关标准。

5. 货物运到需方指定地点并经需方验证签收后，由于需方保管不善造成的质量问题，供方应负责修理，但有关费用由需方承担。

6. 需方应在货物运到并接到供方通知后及时按照采购文件要求和供方投标文件的约定组织验收。在验收过程中产生的质量及其他问题，需方须及时以书面形式提出异议并向江苏省鼎诚建设工程顾问有限公司无锡分公司反馈并提出相应处理意见。供方在接到需方书面异议后应立即整改，否则承担违约责任。

7. 需方不得擅自变更采购文件要求和供方投标文件约定的性能、指标等相关内容，如有变更应按《中华人民共和国政府采购法》的相关程序执行。

8. 考核办法

考核以 100 分制计算，根据实际得分按比例发放款项，计算公式为:应发款数=考核得分÷100×款数。

(1)根据移车服务的话务量，合理安排班务，话务高峰期服务坐席数不低于 8 个，保证移车电话月人工服务接听量不低于 6.25 万次，若低于 6.25 万次,每低一个百分点扣 0.2 分，计算公式：扣分=(62500-实际人工话务量)/62500*100*0.2。

(2)智能客服系统可用率。智能客服系统可用率不低于 99%,每低 1 个百分点(不满 1%的向下取整计算)，扣 1 分:计算方式:(智能客服服务次数/请求服务次数) *100%。

(3)智能客服车牌识别率。智能客服对车牌识别准确率不低于 85%，每低于 1 个百分点(不满 1%的向下取整计算)，扣 1 分，计算方式:车牌识别准确数/服务请求数*100%,前 3 个月试运营期，免考核。

(4)回流率。114 回流至 110 电话率，不得高于 2%，每高于 1 个百分点(不满 1%的四舍五入计算)，扣 1 分，计算方式:同日内拨打 114 后 30 分钟内拨打 110 要求移车的电话数/考核期内移车服务话务量*100%。

(5)移车服务过程中由于话务人员服务问题，造成市民投诉的，经双方确认为有效投诉的，每发生一起扣 0.1 分。

(6)智能客服移车服务过程中，由于车牌识别有误通知错误车主移车，造成市民投诉的，每发生一起扣 200 元。

(7)受到市民表扬的，经双方确认，每次加0.1分，以来电表扬录音或其它表扬凭证为准。

(8)工单录音保存。录音、工单保存期限不得低于3年，造成录音工单丢失的，扣10000元。

(9)提供服务期间，须每月提供当月报表，如未按时提供，在每次考核中扣1分。

(10)在合同执行期间，如由于供方原因发生保密信息泄露，一经核实，扣除费用10000元/次。情节严重，造成影响的，依法追究法律责任。

（五） 交货条件：

1.交货日期（或完工期）：服务期限一年，自合同签署之日起算。

2.供方在验收时应先用信函、传真、电子邮件等书面方式通知需方。

3.货物的外观、包装、运输应按国家有关规定或相关部颁标准执行。如因供方包装或运输不当等原因造成损坏或丢失，应由供方负责调换或补缺，如因此导致供方逾期交付货物的，供方还应承担逾期交付的违约责任。

4.货物交货时，所有货物必须带有货物质量检验合格证书、中文质保单、装箱单、中文货物安装使用说明书。其它附件所有部件必须原包装。

5.运输及到货地点：由供方负责办理运输并承担所有费用，直接送到需方指定地点，即：以合同书上的地点为准。

（六） 安装调试及售后服务：

1.供方负责本项目的安装和调试，并保证其提供的货物符合国家、行业、地方、采购文件要求和供方投标文件及合同规定的质量、性能和标准，并正确且安全地安装。

2.供方提供的服务全部按照国家有关法律法规规章和“三包”规定以及按采购文件要求和供方投标文件中的承诺执行。

3.质保期后的货物维护由双方协商再定。

4.需方应向供方现场调试的技术人员及维修人员提供方便条件，有关费用由供方负责。

5.需方如要求供方提供采购文件及供方投标文件以外的其它服务，其费用另定。

（七）违约责任：

1. 在履行合同的过程中，如果供方遇到妨碍按时交货和提供服务的情况时，应及时以书面形式将拖延的事实、可能拖延的时间和原因通知需方。需方在收到供方通知后，应尽快对情况进行核实，并有权根据情况确定是否酌情延长交货时间以及是否收取逾期交货的违约金及损害赔偿金（如有），或向供方发出书面通知书，提出解除部分或全部合同。延期应通过签订补充合同的方式由双方认可并履行。

2. 如供方逾期交货且未经需方同意延长交货时间，除不可抗力外，每逾期一日，供方应按照逾期交货金额的万分之五的标准累计计算向需方支付违约金。逾期超过 20 个工作日的，需方有权解除合同，需方如已支付费用的，供方全部返还；且供方应按照合同总价的 30%向需方支付违约金，如给需方造成损失的，还应赔偿损失。

3. 需方无正当理由逾期付款时，每逾期一日，需方应按照逾期付款金额的万分之五的标准累计计算向供方支付违约金。

4. 由于需方的原因要求延期交货，需方应按规定承付货款，并承担供方提供的代为保管费。（有关仓储规定另议）

5. 供方如无不可抗力，又未履行采购文件、投标文件和合同条款的，一经查实，由供方赔偿由此给需方造成的损失，并按照合同总价的 30%向需方支付违约金，因采购活动产生的其他责任及后果按采购文件的相关要求及处理方式执行。

6. 由于供方提供货物质量和安装存在问题和缺陷导致任何人身、财产损害的，供方应负责承担由此产生的责任，与需方无关。如不可避免地造成需方损失的，需方有权向供方追偿（该等损失包括但不限于损害赔偿金、需方为解决纠纷支付的律师费、诉讼费、差旅费等合理费用）。供方并应按照合同总价的 20%向需方支付违约金，如给需方造成其他损失的，供方还应负责赔偿。

7. 如遭遇不可抗力事件，遭遇不可抗力的一方应尽快以书面形式将不可抗力的情况和原因通知另一方，并积极采取措施防止损失扩大。因不可抗力造成的损失，供、需双方按照法律规定处理。

8. 采购文件及合同中所述之“不可抗力”系指不可预见、不可避免、不可克服的事件，包括但不限于：战争、洪水、台风、地震及其他法律、法规规定的事

件。

9. 如果供方在本合同履行完毕之前破产或无清偿能力，需方可在任何时候以书面形式通知供方，提出解除合同。该终止合同将不损害或影响需方已经采取或将要采取的任何行动或补救措施的权力。

（八） 合同生效及其它：

1. 合同经供需双方代表签字并盖章，且在江苏省鼎诚建设工程顾问有限公司无锡分公司见证后即生效。

2. 合同签订后供需双方即直接产生权利与义务的关系，合同执行过程中出现的问题应按照合同约定、法律法规的规定办理，在合同履行过程中，双方如有争议，由江苏省鼎诚建设工程顾问有限公司无锡分公司协调解决。如协商不能解决，双方可向无锡仲裁委员会申请仲裁，仲裁期间，除仲裁委员会要求停止履行合同或出现一方确实无法继续履行合同的情形外，本合同应继续履行。

3. 合同在执行过程中出现的未尽事宜，双方在不违背本合同和采购文件的原则下协商解决，协商结果以书面形式签订补充协议，且补充协议与本合同具有同等效力。

4. 供需双方确认：对本合同条款及后果均已知悉，一致确认不存在欺诈、胁迫、乘人之危、重大误解、显失公平等任何可能导致合同无效或被撤销的情形。

附件：考核表

114 移车服务每月考核评分表

（2025 年 X 月）

序号	考核内容	得分情况	备注
1	人工服务接听量		
2	智能客服系统可用率		
3	智能客服车牌识别率		
4	回流率		
5	话务人员服务投诉		
6	智能客服车牌识别投诉		
7	工单录音保存		
8	表格报送		
9	失泄密		
10	市民表扬		

情指中心

20XX 年 X 月 X 日