

2025年淮安市市场监管投诉举报中心 12315 和 96333 热线外包服务采购合同

甲方：淮安市市场监管投诉举报中心

乙方：中电智恒信息科技有限公司

甲、乙双方根据项目编号 JSZC-320800-HAXH-G2025-0014 的采购项目招标采购结果招标文件的要求，经协商一致，达成如下合同：

第一条 合作内容

1.1 12315 热线需求

提供 9 名话务人员，确保 12315 热线 7*24 小时全天候人工服务，接收处理与违反消费维权、质量监督、食品药品、价格、知识产权等法律法规的来电、来人、来函、网络平台等各种渠道的投诉、举报与咨询，对投诉、举报进行分流转办、跟踪、督办、回复。

提供话务座席外包服务、线路建设、网络通信、设备维保、数据分析等服务，确保 12315 专席热线基础平台部分功能投入使用，包括排队机、CTI、IVR、录音等功能，并提供呼叫中心座席软电话功能，配合服务热线系统软件使用，配备热线座席线路不少于 7 条，配备话务员账号不少于 10 个，包含 1 个管理账号。

配置显示器 6 台，其余设备根据实际工作需要再作补充。提供相关网络线路、硬件设备的维护保障服务，并重点做好安全防范工作，避免发生网络安全事件。

强化 12315 数据分析与应用。利用 12315、12345 工单数据，从诉求类型、行业、区域等维度生成数据分析深度报告，通过数据赋能提升监管能效，为决策提供精准支撑。

提供 12315 热线媒体宣传服务及员工业务能力提升服务。利用媒体资源，做好 12315 宣传工作，包括：12315 热线宣传片、媒体宣传

报道、ODR 机制工作宣传海报、大屏电子海报等若干。做好员工业务理论培训和业务能力提升工作，定期开展服务、礼仪和市场监管领域业务等方面能力提升培训。

1.2 96333 热线需求

提供 11 名话务人员，确保 96333 热线平稳运行，提供话务座席外包服务、网络通信、设备维保、数据分析等服务，提升热线智能化；对信息化平台使用中出现的故障及时报修；做好调度大厅其他需要协助完成的工作。

提供中博 96333 应急处置平台以及座席接入服务，配备热线座席线路不少于 3 条，确保两条 96333 热线线路全年 24 小时畅通。配备话务员账号不少于 12 个，包含 1 个管理账号。

服务期内提供满足热线运行以及线路接入所需的相关硬件设备（产权仍属于乙方，服务期结束可以收回），配置双显示器的电脑 4 部、不间断电源 2 部，其余设备根据实际工作需要再作补充。提供相关网络线路、硬件设备的维护保障服务，并重点做好安全防范工作，避免发生网络安全事件。

提供 96333 热线电梯安全普及及业务能力提升服务。利用媒体资源，做好 96333 热线电梯安全普及；提供整年度 96333 标识打印服务；做好员工业务理论培训和业务能力提升工作，定期开展文明用语、服务礼仪和电梯应急处置业务等方面能力提升培训。

1.3 其他需求

服务履约结束前（尾款支付之前），供应商应及时履约，并根据履约情况，形成绩效评价报告；代理机构组织专家对项目履约情况开展评审，并形成验收报告。招标代理服务费用、专家评审费用由供应商支付。服务提供时间：一年（2025 年 1 月 1 日至 2025 年 12 月 31 日）。

第二条 甲方权利义务

2.1 甲方使用乙方提供的服务，享有服务相关资源的使用权，有权利要求乙方解决服务使用过程中涉及到甲方的相关问题。

2.2 话务坐席业务工作管理（含工作地点）服从甲方管理。

2.3 甲方应按时向乙方缴纳外包服务费用。

第三条 乙方权利义务

3.1 乙方有权利按合同要求向甲方收取服务费用。

3.2 乙方应按照国家法律法规的规定以及本合同的约定提供服务。未经甲方书面许可，乙方不得在任何区域或场合使用甲方名义或有关业务标识，不得以甲方合作者身份或者以甲方名义对外从事相关活动。

3.3 乙方保证涉及的甲方客户资料和业务数据信息的安全。

3.4 乙方应保证提供的有关通信设备符合国家主管部门规定的质量标准和技术要求。

3.5 乙方应在甲方使用应急处置平台过程中给予必要的协助和配合，开放相关数据接口，以确保应急处置平台各项功能实现。

3.6 乙方提供的座席软件要和甲方的用户管理软件实现相互的数据调用和共享，满足甲方的日常业务需求。

3.7 乙方提供的话务坐席外包服务，业务工作管理（含工作地点）服从甲方管理。

3.8 乙方对于合同相关网络资源（包括但不限于线路 IP 地址）进行调整后，应当在 1 个工作日内将调整结果通知到甲方。

3.9 外包服务人员的人事管理工作由乙方负责，包括但不限于热线排班、人员请假、工资核算。乙方应积极做好内部管理，及时回应员工诉求，足额发放外包服务人员工资及津补贴，合理安排人员及班次，确保 12315 热线和 96333 热线 24 小时畅通的服务能力。

3.10 乙方应确保其提供的话务坐席人员具备与服务内容相匹配

的专业素养，包括但不限于良好的服务态度、有效的沟通协调能力及熟练的业务处理能力。若因坐席人员服务问题导致甲方被投诉、举报，乙方应在接到相关投诉举报后及时响应，并及时采取有效措施予以解决和处理。

第四条 维保及延保说明

4.1 服务清单见附件一。

4.2 报障后 1 小时内维修人员到达现场，非设备故障 2 小时内修复。

4.3 乙方应对线路、设备提供月度巡查维护服务，以确保线路、设备的正常、安全运行，并按季度书面向甲方提供加盖公章设备巡查报告。

4.4 乙方对于合同框架内所有线路以及相关设备，负有网络安全保障责任，并签署合同补充协议《网络与信息安全责任书》。

第五条 费用及付费方式

5.1 本合同金额为（大写）：贰佰零柒万伍仟元整（¥2075000 元），乙方开具增值税普通发票。

5.2 服务时间和地点

服务时间：一年（2025 年 1 月 1 日至 2025 年 12 月 31 日）。

服务地点：淮安市淮阴区南昌北路 502 号。

5.3 付款方式

合同签订后两个月内甲方向乙方支付合同金额的 98%，计人民币 2033500 元。剩余合同金额的 2%，计人民币 41500 元，待乙方提供项目履约绩效报告并根据履约情况评估后，于 2025 年 12 月 31 日前付款完毕。

5.4 本合同所涉各项服务费用乙方开具增值税普通发票。

5.5 今后如提出超出本次服务功能范围外的其他个性化功能，将

根据具体功能需求，由双方协商确定具体工作量，另行收费。

第六条 保密

6.1 未经对方书面许可，任何一方不得向第三方提供或披露因本合同的签订和履行而得知的与对方业务有关的资料和信息，法律另有规定的除外。违约方需支付违约金壹万元，违约金不足以弥补守约方损失的应赔偿相应损失。本条款在合同终止[五]年后仍然有效。

6.2 乙方应当对服务内容做好保密工作，并签署合同补充协议《网络与信息安全责任书》。

第七条 违约责任

7.1 如由于乙方原因致使工程不能在合同规定的时间内交付，每推迟[1]天应按合同总金额的万分之[3]（最高不超过百分之[5]）向甲方交纳误期违约金；如果乙方在甲方同意延长的期限内仍不能完工的，甲方有权解除合同。

7.2 如甲方未按合同规定的付款时间准时支付合同款项时，应自款项最迟应付日的[10]天后的次日起，每日向乙方支付逾期付款部分总值的万分之[3]（最高不超过百分之[5]）的违约金。

7.3 如因乙方原因导致维保不能在规定时间内完成，每推迟[1]天应按维保及延保合同项总金额的万分之[2]向甲方交纳误期违约金。

7.4 网络安全责任条款。乙方应做好安全防范工作，避免发生网络安全事件。因乙方原因导致出现网络安全事件的，根据事件通报级别扣款。发生国家级网络安全事件的，每次扣款 8000 元；发生省级网络安全事件的，每次扣款 5000 元；发生市级网络安全事件的，每次扣款 2000 元，扣款条件从本合同签订之日起执行。

7.5 因乙方原因出现一般性合同约定内容未能履约，导致相关工作被淮安市市场监管投诉举报中心、淮安市市场监督管理局或更高层

级政府单位发文通报的，根据事件通报级别扣款。发生国家级事件通报的，每次扣款 4000 元；发生省级事件通报的，每次扣款 3000 元；发生市级事件通报的，每次扣款 2000 元；发生市局事件通报的，每次扣款 1000 元；发生中心事件通报的，每次扣款 500 元。

第八条 法律适用和争议解决

8.1 本合同适用中华人民共和国法律。

8.2 所有因本合同引起的或与本合同有关的任何争议将通过双方友好协商解决。如果双方不能通过友好协商解决争议，则任何一方均可采取下述第[2]种争议解决方式：

(1) 将该争议提交淮安市仲裁委员会，按照申请仲裁时该会的仲裁规则进行仲裁。仲裁在淮安进行。仲裁语言为中文。仲裁裁决是终局的，对双方均有约束力。仲裁费用由败诉方承担。

(2) 向甲方所在地有管辖权的人民法院起诉。

8.3 仲裁或诉讼进行过程中，双方将继续履行本合同未涉仲裁或诉讼的其它部分。

第九条 免责条款

9.1、因不可抗力导致甲乙双方或一方不能履行或不能完全履行本合同项下有关义务时，双方相互不承担违约责任。但遇有不可抗力的一方或双方应于不可抗力发生后[十五(15)日]内将情况书面告知对方，并提供有关部门的证明。在不可抗力影响消除后的合理时间内，一方或双方应当继续履行合同。由于不可抗力导致合同不能或者没有必要继续履行的，本合同可由甲乙双方协商解除。

9.2 因甲方上级政策有重大调整，影响到合同正常支付时，合同内容应重新商议，适当调整。

第十条 服务期限及维保（延保）

10.1 本合同有效期为[十二个月]，本合同经甲方、乙方签字盖

章起生效。如有变动，必须经甲方、乙方协商一致，方可更改。

10.2 任何一方在有效期届满前[三十(30)日]内书面通知另一方续约，服务期限可续展。是否续约，具体以双方签订的书面协议为准。续展期为[十二个月]，续约金额以实际预算批复金额为准。本合同续展期最长为二十四个月。除非双方另有约定，否则本合同内容对于续展期仍有约束力。在甲方正常履约情形下，乙方不得单方解除合同。

第十一条 附则

11.1 如果本合同的任何条款在任何时候变成不合法、无效或不可强制执行而不从根本上影响本合同的效力时，本合同的其他条款应不受影响。

11.2 本合同未经甲乙双方书面确认，任何一方不得自行变更或修改本合同。

11.3 本合同各条标题仅为提示之用，应以条文内容确定各方的权利义务。

11.4 未得到对方的书面许可，一方均不得以广告或在公共场合使用或摹仿对方的商业名称、商标、图案、服务标志、符号、代码、型号或缩写，任何一方均不得声称对对方的商业名称、商标、图案、服务标志、符号、代码、型号或缩写拥有所有权。

11.5 本合同的任何内容不应被视为或解释为双方之间具有合资、合伙、代理关系。

11.6 本合同一式叁份，甲方执壹份，乙方执贰份。本合同替代此前双方所有关于本合同事项的口头或书面的纪要、备忘录、合同。本合同附件是合同不可分割的组成部分，与合同具有同等法律效力。

11.7 本合同与国家法律法规相抵触时，应依据国家法律法规变更本合同。

11.8 甲乙双方因履行本合同或与本合同有关的一切的通知都必须按照本合同中的地址,以书面信函形式或甲乙双方确认的传真或类似的通讯方式进行。以书面信函形式通知的应采用具有良好信誉的特快专递送达。如使用传真或类似的通讯方式,通知日期即为通讯发出日期,如使用特快专递,通知日期即为邮件寄出日期并以邮戳为准。

以下无内容。

甲方:

淮安市市场监管投诉举报中心



签订日期: 2025.9.30

乙方:

中电智恒信息科技有限公司



签订日期: 2025.9.30

附件一：

服务清单

序号	产品规格参数	单位	数量
1	 12315 座席人员配备 (1) 提供 12315 热线 7*24 小时全天候人工服务，合理分配人员和时间，确保热线接通率至少保持在 90% 以上； (2) 接收处理与违反消费维权、质量监督、食品药品、价格、知识产权等法律法规的来电、来人、来函、网络平台等各种渠道的投诉、举报与咨询，对投诉、举报进行分流转办、跟踪、督办、回复； (3) 配合、协助采购方做好国家总局及省局涉及 12315 工作的相关考核工作，保障平台相关业务指标和服务质量符合省、淮安市考核标准和采购方工作要求； (4) 按时保质提供各类数据统计、信息采编和业务分析等相关工作； (5) 配合做好淮安市 12345 热线平台与全国 12315 平台对接技术服务，协助做好 12345 相关工作。	人	9
2	12315 座席 确保 12315 专席热线基础平台部分功能投入使用，包括排队机、CTI、IVR、录音等功能，并提供呼叫中心座席软电话功能，配合服务热线系统软件使用，配备热线座席线路不少于 7 条，配备话务员账号不少于 10 个，包含 1 个管理账号。	条	7
3	12315 设施配备及维护 配置显示器 6 台，其余设备根据实际工作需要再作补充。提供相关网络线路、硬件设备的维护保障服务，并重点做好安全防范工作，避免发生网络安全事件。	项	1
4	12315 相关活动推广 12315 热线宣传片、媒体宣传报道、ODR 机制工作宣传海报、大屏电子海报等若干。确保省级以上媒体宣传报道不少于 2 篇，市级以上媒体宣传报道不少于 3 篇。	项	1
5	12315 人员培训 做好员工业务理论培训和业务能力提升工作，定期开展服务、礼仪和市场监管领域业务等方面能力提升培训。每年培训不少于 3 次。	项	1
6	12315 数据分析与应用 利用 12315、12345 工单数据，按需输出数据分析报告，通过数据赋能提升监管能效。	项	1
7	96333 座席人员配备 (1) 负责淮安 96333 热线平台的日常运行及信息维护管理； (2) 负责淮安 96333 热线诉求受理、答复、转接、派单、转办、催办、回访、质检、统计、审结并归	人	11

		档诉求处理件； (3) 负责录入、更新、审核、维护 96333 业务数据库； (4) 负责平台重大、紧急突发情况的处置，及时将相关情况、信息汇报采购方； (5) 配合、协助采购方参与省 96333 工作的相关考核保障平台相关业务指标和服务质量符合省、淮南市考核标准和采购方工作要求，同时，按时保质提供各类数据统计、信息采编和业务分析等相关工作； (6) 负责采购方交办的其他相关工作，确保 96333 热线平稳运行，提供话务座席外包服务、网络通信、设备维保服务；对投诉举报和咨询进行协助处理。		
8	96333 应急处置平台	提供 96333 话务平台服务，功能如下： 一、呼叫中心集成 1、座席登入：系统提供集成呼叫中心的登入接口，用户座席登入呼叫中心后开启相关呼叫中心功能。 2、座席登出：系统提供集成呼叫中心的登入接口，用户座席登出呼叫中心后关闭相关呼叫中心功能。 3、电话呼入：系统提供集成呼叫中心的呼入接口，在有电话呼入时平台能自动识别并进行弹窗，提醒座席人员有电话呼入。 4、电话呼出：系统提供集成呼叫中心的呼出接口，在座席人员通过点击回拨或输入电话进行拨号时，自动调用话机的呼出功能。 5、座席示闲：系统提供集成呼叫中心的示闲接口，当座席人员在平台点击示闲按钮时，平台将调用呼叫中心的示闲接口，当有电话呼入时，示闲的座席人员话机将可以接收到电话呼入。 6、座席示忙：系统提供集成呼叫中心的示忙接口，当座席人员在平台点击示忙按钮时，平台将调用呼叫中心的示忙接口，当有电话呼入时，电话呼入提示将不会通知到示忙座席人员的话机。 7、电话录音：所有呼入呼出的电话，都将进行录音，平台可通过呼叫中心接口查询录音文件，也可将录音文件下载到本地进行保存。 二、工单管理 1、接警：座席人员接到来电，根据报警人员提供的信息判断是否电梯困人，并可根据报警人员提供的救援识别码快速查询到困人电梯的设备信息、所在位置、联系方式等，同时提供移动端报警信息接入。 2、创建工单：座席人员在工单创建页面可通过救援识别码、设备注册代码、设备使用地点查询电梯信	项	1



息，在确认是电梯故障/困人时，座席人员将通过创建工单按钮生成故障/困人工单，工单信息包括接警时间、生成工单时间、工单号、维保单位、事故描述、被困人数、故障原因、受困人信息、工单处理记录等，同时工单将通过电梯维保小程序推送给电梯维保人员。

工单处理：座席人员可在工单处理页面通过工单号、注册码、识别码查询到所有未办结、未撤销的工单的节点处理信息，通过电话核实被困人或者救援人，使用工单号处理工单的进度，进度包括通知维保、通知维保成功、通知使用单位、安抚被困人员、救援人员响应、到达现场、成功解救、救援人回访、维保回访、办结工单等，维保人员通过电梯维保小程序处置的工单，其处置结果信息自动同步至工单处理信息中。

4、短信通知：座席人员在处置工单过程中，根据工单处置进度自动发送相应的短信通知，包括安抚短信、救援工单通知短信等。

5、工单全流程可视：按时间轴方式将工单处理流程展开显示，座席人员可以直观地查看工单当前进度以及历史节点的详细情况，可跟踪追溯工单各流程节点的处理情况。

6、历史工单：通过起始日期、地区、工单进度、工单编号、使用单位、电梯编号等条件可查询到匹配的工单数据，历史工单数据包括工单号、注册码、识别码、救援人信息、救援人信息、维保单位、场所性质、工单进度、所有的节点操作信息、所有的来去电记录信息等。

三、统计分析

1、区域困梯统计：可以通过起始日期、维保单位、注册码、工单号、行政区等查询到电梯区域困人统计信息，电梯区域困人统计信息包括接警时间、注册码、工单号、识别码、场所性质、维保单位、使用单位、电梯地址、行政区域、电梯故障类型、故障原因等，可以导出 EXCEL。

2、使用单位困人统计：可以通过起始时间、困人次数、行政区域查询到使用单位困人统计数据，使用单位困人统计数据包括使用单位、地点、困人次数、电梯数量、困人比率、行政区域等，可以导出 EXCEL。

3、维保单位困人统计：可以通过起始时间、困人次数、行政区域查询到维保单位困人统计数据，维保单位困人统计数据包括维保单位、地点、困人次数、困人比率、事件比率等，可以导出 EXCEL。



		4、制造单位困人统计：可以通过起始时间、行政区域查询到制造单位困人统计数据，制造单位困人统计数据包括制造单位、地点、困人次数、困人比率、行政区域等，可以导出 EXCEL。 5、电梯救援时长统计：可以通过起始时间、行政区域查询到电梯救援时间统计数据，电梯救援时间统计数据包括到场时间、发生起数量、占比，其中到场时间分为 0—5 分钟、5—10 分钟、10—15 分钟、15—20 分钟、20—25 分钟、25—30 分钟、30 分钟以上，可以导出 EXCEL。 6、电梯到达超时情况统计：可以通过起始时间、维保单位、注册码、识别码、工单号、行政区域查询到淮安市各个维保超时情况统计数据，维保超时情况统计数据包括维保单位、使用单位、电梯地址、接警时间、到场耗时、注册代码、识别码、工单号，可以导出 EXCEL。 7、96333 救援标识牌打印：对接省特种设备安全智慧服务平台，归集已登记电梯，生成救援编号与二维码，提供导出功能。 8、平台可以自动生成报表、工作简报。		
9	96333 座席	提供 IVR、ACD 等呼叫中心平台功能及接听、外呼等座席功能，配备热线座席线路不少于 3 条，确保两条 96333 热线线路全年 24 小时畅通。配备话务员账号不少于 12 个，包含 1 个管理账号。	条	3
10	96333 设施配备及维护	话务中心电脑 4 部、不间断电源 2 部，其余设备根据实际工作需要再作补充。提供相关网络线路、硬件设备的维护保障服务，并重点做好安全防范工作，避免发生网络安全事件。	项	1
11	96333 热线电梯安全普及	利用媒体资源，开展 96333 热线电梯安全普及。提供整年度 96333 标识打印服务。	项	1
12	96333 人员培训	做好员工业务理论培训和业务能力提升工作，定期开展文明用语、服务礼仪和电梯应急处置业务等方面能力提升培训。每年培训不少于 3 次。	项	1

附件二：

费用明细



序号	产品名称	单位	数量	单价（元）	总价（元）
1	12315 座席人员配备	人	9	86666.67	780000
2	12315 座席	条	7	13200	92400
3	12315 设施配备及维护	项	1	27600	27600
4	12315 相关活动推广	项	1	10000	10000
5	12315 数据分析与应用	项	1	50000	50000
6	96333 座席人员配备	人	11	77272.73	850000
7	96333 应急处置平台	项	1	60000	60000
8	96333 座席	条	3	21800	65400
9	96333 设施配备及维护	项	1	110000	110000
10	96333 热线电梯安全普及	项	1	29600	29600
合计					2075000

附件三：

网络资源清单

序号	类型	参数	装机地址	用途	备注
1	12315 坐席 专线	20M 数字电 路	淮南市淮阴区南昌路 502 号市场监督管理局 1 楼 机房	市场局 12315 坐 席账号登陆使用	
2	96333 坐席 专线	50MVPN 专线	淮南市淮阴区南昌路 502 号市场监督管理局 1 楼 机房	96333 话务坐席 账号登陆使用	
3	96333 平台 网络接入 专线	100M 互联网 专线	淮南市淮阴区南昌路 502 号市场监督管理局 1 楼 机房	96333 话务平台 登陆使用	IP: 222.184.4 2.16/30; 222.184.8 9.156/30
4	云主机	4 核 8G, 500G 硬盘	天翼云资源池	96333 话务平台 录音存储使用	
5	应急号码	4 部固话、1 部移动号码	淮南市淮阴区南昌路 502 号市场监督管理局 1 楼 机房	96333 热线备用 应急电话	

附件四：

网络与信息化建设运维单位 网络与信息安全责任书

淮南市市场监管投诉举报中心：

为了保证网络与信息安全，维护国家安全和社会稳定，保障公民、法人和其他组织的合法权益，本单位在市市场监管投诉举报中心从事网络与信息化建设、运维、服务期间，承担如下责任：

一、严格遵守《中华人民共和国网络安全法》等法律法规的规定，依法从事网络与信息化的建设、运维、服务工作，并接受检查和指导。

二、建立健全网络与信息安全保障制度、信息安全保密制度、用户信息安全管理制度，建立健全本单位负责人（法定代表人）、安全管理人员、工作人员三级网络和信息安全责任制。建立独立的管理技术团队（正式员工组成）和网络安全负责人。不得转包、分包合同任务要求；确需分包的，在分包合同中明确相应的网络安全义务和责任。

三、保障参与建设、运维、服务的市市场监管投诉举报中心网络与信息化系统及其相关配套设备、设施（含网络）的安全、运行环境的安全，保障信息的安全，有维护网络与信息系统安全运行的足够能力。设置安全可靠的防火墙，安装防病毒软件，定期进行安全风险分析与系统漏洞测试，适时对软硬件进行升级，具有防止病毒入侵以及电脑黑客攻击的能力，确保系统安全、可靠、稳定地运行。

四、建立和完善网络安全技术措施，在网络与信息化系统建设、运维、服务期间，定期进行安全风险分析与系统漏洞测试，防止病毒传播和被非法控制为网络攻击的跳板，适时对软硬件进行升级，确保系统安全可靠运行。

五、完善信息安全管理和技术防范手段，建立健全公共信息内容自动过滤系统和人工值班监控制度，不制作、复制、发布、传播《互联网信息服务管理办法》第十五条规定的禁止性信息，自觉遵守法律规范，认真履行社会责任。确保数据处理和使用不出境。

六、系统产生数据和信息归属市市场监管投诉举报中心所有。本单位本着谨慎、诚实的态度，采取任何必要、合理的措施，维护建设、运维、服务期间知悉或者持有的任何属于市市场监管投诉举报中心的

技术秘密或其他秘密信息，以保持其机密性。具体范围包括但不限于以下内容：

1、涉及国家秘密的会议，包括会议场所，出席人员、列席规模，会议事项等等涉及会议方面的一切信息。

2、各类工作会议，产生的文件、决议等需要保密的，或者未确定是否属于保密信息，在未传达或正式发文和发布前，都属于保密范围。

3、会议印发的密级文件，会议传达涉密内容等。

4、会议或各委、办、局在本单位召开的会议，涉及到需要保密的信息。

5、通过内网、交换文件、相关单位业务往来的电话、传真、电子文档等信息，需要保密的，或者请示领导之前，未确定是否需要保密的信息。

6、领导指定需要保密的信息。

七、本单位完成工作合同后，将返还全部属于市市场监管投诉举报中心的财物，包括记载着秘密信息的一切载体。

八、及时控制和处理在建设、运维、服务过程中发现的安全事故，保留有关原始记录，并在 24 小时内向相关主管部门报告。

九、依法保存所有涉及市市场监管投诉举报中心业务的备份记录不少于 60 日，在国家有关机关依法查询时予以提供。

十、遵守机房安全管理制度。严格保守国家秘密，确保不泄漏用户个人资料。

十一、本责任书未尽事宜按照国家有关法律和相关规定执行。

十二、本协议自加盖公章后生效。

责任单位：中电普华信息技术有限公司

签订日期：2025.4.30

