政府采购合同

合同名称:[2027 年兴丰街道接诉即办服务合同]

委托方(甲方):[北京市大兴区兴丰街道办事处]

受托方(乙方):[中电信数智科技有限公司]

政府采购合同

合同名称：[2027 年兴丰街道接诉即办服务合同]
委托方(甲方)：[北京市大兴区兴丰街道办事处]
受托方(乙方)：[中电信数智科技有限公司]

中华人民共和国科学技术部印制

填写说明

一、本合同为中华人民共和国科学技术部印制的技术服务合同示范文本，各技术合同登记机构可推介技术合同当事人参照使用。

二、本合同适用于一方当事人（受托方）以技术知识为另一方（委托方）解决特定技术问题所订立的合同。

三、签约一方为多个当事人的，可按各自在合同关系中的作用等，在“委托方”、“受托方”项下（增页）分别排列为共同委托人或共同受托人。

四、本合同未尽事项，可由当事人附页另行约定补充协议，并作为本合同的组成部分。

五、当事人使用本合同时约定无需填写的条款，应当在该条款处注明“无”等字样。

六、如有必要，可另行签订保密协议。

[技术服务]合同

委托方（甲方）：[北京市大兴区兴丰街道办事处]
地址：[北京市大兴区黄村东大街 35 号]
法定代表人/负责人：[卢月]
项目联系人：[吕先哲]
通讯地址：[北京市大兴区黄村东大街 35 号]
电　　话：[60211234]

受托方（乙方）：[中电信数智科技有限公司]
地址：[北京市海淀区复兴路 33 号 13 层东塔 13 层 1308 室]
法定代表人/负责人：[陆良军]
项目联系人：[张会刚]
通讯地址：[北京市海淀区复兴路 33 号 13 层东塔 13 层 1308 室]
电　　话：[13381289178]

鉴于：

1、甲方有购买服务需求，拟选聘有足够业务技能和管理水平的服务供应商为其提供业务服务。

2、乙方具有开展相关业务服务的能力，并承诺其具有签订并履行本协议约定的服务的能力。

甲乙双方经过平等协商，在真实、充分地表达各自意愿的基础上，根据《中华人民共和国民法典》及相关法律法规的规定，经友好协商，就乙方为甲方提供“接诉即办”运行服务（下称服务）的相关事宜订立以下协议，以资共同遵守：

第一条 委托服务地点、服务期限

1.1 服务地点：大兴区兴丰街道辖区

1.2 服务期限：自 2026 年 10 月 1 日起至 2027 年 9 月 30 日止。

第二条 服务内容

2.1 定义：驻场工作人员:指符合本协议约定的资格条件、为完成本协议约定内容的在甲方从事热线值守、案件办理、派单督办、材料上报、考核评价、数据分析的乙方工作人员。

驻场工作人员的工作过程由乙方直接管理，甲方有权对乙方的服务过程及对驻场工作人员的工作进行监督。

2.2 服务内容:乙方应根据本协议的相关要求,安排驻场工作人员提供热线值守、

案件办理、派单督办、材料上报、考核评价、数据分析等工作，包括但不限于以下内容：

(一)12345 系统值守服务

做好 12345 热线市级、区级系统值守工作，做好联络电话的值守、市民诉求签收或退单、市民诉求案件签收后电话响应等工作，并依据权责 30 分钟内完成对机关科室和社区进行分转派单，要求 7*24 小时运转，确保一年 365 天不间断运行。

(二)12345 案件督办服务

落实诉求办理机制，做好群众诉求 2 小时、24 小时、3 天、7 天的案件办理工作，督促 7 天有效办结、不纳入评价、延期办理案件进展情况等工作。

(三)12345 热线考核评价服务

协助职能科室和社区做好不合理诉求资料整理和不纳入评价材料撰写，做好需长期解决的合理诉求延期办理材料申报，做好加分材料的上报，典型案例的撰写。

(四)12345 热线数据分析服务

围绕群众诉求、办理情况、考核数据、趋势变化进行数据分析，结合街道领导意见撰写市民服务热线反映相关工作报告，辅助管理部门进行科学决策。配合街道做好市民诉求的日统计、周汇总和月分析，坚持用数据说话、用数据创新、用数据管理，查找市民关注的热点和难点，挖掘疑难诉求无法解决的根源。

(五)“接诉即办”专项培训服务

总结典型案件和督办经验，撰写培训材料，制定培训计划，对工作人员开展专项培训，不断提升服务能力。

(六)“接诉即办”日常管理服务

制定完善的管理制度和绩效考核制度，负责小组工作人员的管理工作。

(七)协助管理部门完成其他相关工作。

2.3 信息化运维

（一）数据分析服务

每日精准统计当日诉求数量、类型和办理进度，每周汇总本周诉求变化趋势与高频场景，每月分析诉求规律和办理瓶颈。

（二）智能工单结转派服务

新工单可逐条登记或批量入库，运用智能化工具梳理核心诉求，基于派单规则分派至所属社区、责任科室

（三）AI 剔除服务

根据工单相关信息，录入市民诉求，通过大模型分析输出建议剔除项、佐证材料以及申请原因，并支持剔除项更新管理，政策法律法规推荐。

2.4 案件督办服务

配合市民诉求处置中心做好群众诉求的案件办理和督促工作。

培训服务

每个月根据接诉即办工作政策变化，对市民诉求处置中心工作人员及各科室、社区工作专干进行培训，指导科室工作人员和专干及时调整材料内容。

2.5 工作目标

在每个评价月内，市评价结果与区综合评价结果均不能进入待提升档次，并在此基础上争先创优，保持评价成绩优秀档次。

第三条 服务费用及支付方式

3.1 本合同费用总额（含税价）：大写人民币[贰佰肆拾玖万捌仟贰佰捌拾肆]，¥[2498284]。

3.2 本项目服务费按照¥ 624571 元/季度计算。

3.3 甲乙双方银行账户信息和纳税人信息

甲方信息如下：
开户行：[工行大兴支行]
银行地址：[北京市大兴区黄村镇兴政街 24 号大兴区政府]
户名：[北京市大兴区兴丰街道办事处]
账号：[0200011409089287082]
统一社会信用代码：[111022473559265XG]
地址：[北京市大兴区黄村东大街 35 号]
乙方信息如下：
开户行：[中国光大银行北京新源支行]
银行地址：[北京市朝阳区新源南路 1 号 1F02A]
户名：[中电信数智科技有限公司]
账号：[75100188000011612]
统一社会信用代码：[91110000710928807K]
地址：[北京市海淀区复兴路 33 号 13 层东塔 13 层 1308]

3.4 支付方式：自合同生效后，乙方完成合同第一个季度工作并经过甲方按照合同约定评价认定后，支付第一个季度服务费用，以此类推。

3.5 乙方应提供等额发票后，甲方应于收到该发票的 90 日内向乙方指定账户支付对应费用。

3.6 上述费用为乙方完全履行合同义务后，甲方应向乙方支付的全部费用，除此之外甲方无需向乙方另行支付其他任何费用。乙方有权利决定上述费用的支出和预留，包括但不限于薪酬、保险、公积金、奖金福利、培训费以及基于何种原因导致劳动关系终止后而根据相关法律规定而产生或有可能产生的包括但不限于补偿金、赔偿金等费用的预留。

第四条 甲方权利和义务

4.1　甲方负责向乙方提供其业务平台的终端界面操作指引、服务用语的标准等相关的服务规范。

4.2　甲方应对乙方提供的驻场工作人员培训给予必要的协助与指导。 驻场工作人员在提供服务过程中发生工作伤亡事故或因工造成第三者伤害事故(经有关权威部门认定)，甲方应协助乙方按国家相关规定处理，相关责任均由乙方承担。甲方被迫承担的，有权全额向乙方追偿。

4.3 甲方有权在本协议有效期内向乙方发出有关业务内容和操作程序调整的书面通知，并同时在系统中进行业务资料更新。但甲方应当提前 30 日书面通知乙方，告知乙方调整内容，并对乙方及驻场工作人员进行培训。调整事项生效后，乙方应按照通知的要求实施变更，如因乙方未按照调整要求履行的，给甲方造成的损失由乙方承担。

4.4 甲方有权按照甲方的业务规范要求和标准随时对乙方的服务成果进行实时、全面的检查，并有权要求乙方就检查过程中发现的问题在甲方要求的期限内予以解决或答复。

4.5 鉴于甲方是负责为民解忧的一级政府机构，乙方的服务质量对甲方开展日常工作和树立良好的社会形象具有重要意义，故甲方如认为乙方服务存在不符合甲方要求的情况，甲方有权书面通知乙方对驻场工作人员按照甲方的要求进行再培训或者要求乙方对驻场工作人员进行撤换。如乙方拒绝或迟延履行(乙方在收到甲方通知后【3】日内，未按照甲方要求进行再培训或者对驻场工作人员进行撤换的，视为拒绝履行)，为保证服务质量，甲方有权自行对乙方的驻场工作人员进行再培训，由此发生的费用由乙方承担。该培训为乙方不履行协议义务，甲方为维护自身权益所采取的救济行为，不属于亦不应被视为甲方对乙方驻场工作人员劳动过程的直接管理，甲方依据本条对驻场工作人员进行再培训后，仍有权依据本协议及本协议的补充协议(如有)追究乙方的违约责任。

4.6 甲方允许乙方使用甲方指定的技术平台及设备，并确保设备的完好和可用性。甲方负责业务技术平台和设备的维护和升级。

4.7 甲方有权对乙方服务过程进行监控，如甲方发现乙方的服务不能达到本协议约定的服务标准以及甲方的服务要求的，甲方有权按本协议之约定，追究乙方的违约责任。同时，甲方可以根据实际服务情况或监控过程中发现的问题，向乙方提出招聘、辞退、奖惩员工的建议。

4.8 甲方按时向乙方支付本协议约定的服务费，不承担本合同之外的任何费用。

4.9 甲方应明确乙方驻场工作人员的工作任务和工作要求，然后由乙方驻场工作人员自行负责其指定工作岗位的工作任务；甲方应为乙方驻场工作人员提供符合

政府劳动保护条例规定的工作场所和各项安全生产条件。对于首次上岗的乙方驻场工作人员，甲方将协助乙方对其进行安全和操作规程方面的培训，并将相关培训资料和要求发给乙方。

4.10 若因甲方工作任务发生重大变更，需要对项目服务整体内容或服务人员数量调整时，甲方应当至少提前【1】个月书面告知乙方。

第五条 乙方权利和义务

5.1 乙方应根据本协议的约定为甲方提供合同期限内的服务。乙方确保根据相关法律法规的规定和甲方的服务时间合理安排驻场工作人员的班次，如需履行特殊工时制度的，乙方应取得相应的行政审批。

5.2 驻场工作人员上岗前，乙方应安排其在具有相应体检资质的医院进行入职体检，如甲方根据入职体检结果，认为乙方使用该人员可能会使乙方的服务不符合甲方要求的，有权要求乙方撤换，但不得违反法律、法规及规章制度的相关规定。

5.3 为保证“接诉即办”的服务质量，乙方提供驻场工作人员数量应满足甲方实际工作需求。如出现缺勤影响工作进度情况的，乙方应通过增加班次或增加人员等方式补齐缺勤天数。否则，甲方将从总费用中核减相应的费用，按实际缺员人数和天数扣除。

5.4 乙方在审查驻场工作人员信息时发现问题的，要及时把问题通报甲方，保证驻场工作人员信息的真实。如驻场工作人员个人信息不真实、学历学位资质证书等存在虚假、伪造情形，视为欺诈，出于保证服务质量的考虑，乙方应无条件从甲方处撤换该员工。同时，甲方有权要求乙方支付违约金 1000 元，由此给甲方造成损失的，乙方还应承担相应的赔偿责任。

5.5 乙方负责驻场工作人员的选任及培训

乙方安排的驻场工作人员应当符合以下要求：

①年龄在 18-45 周岁之间；

②具有北京市户口或北京市工作居住证或北京市居住证；

③具有本科及以上学历；

④能够熟练电脑操作、熟练使用 Word.Excel 等日常办公软件，打字速度 60-80 字/每分钟；

⑤形象端庄、口齿清晰，发音标准；

⑥有较强的沟通、表达、应变、协调、理解能力和接受能力，业务熟练，心理

素质好：

⑦具有一定的文字及数据分析能力。

乙方对其员工在正式上岗前进行电脑操作、地理常识、接诉即办业务知识、安全教育等方面的培训；在驻场工作人员正式上岗后，乙方应按甲方要求定期组织开展业务知识及话务受理技巧培训，甲方给予必要的协助与指导。

5.6 乙方应制定详细、完善的岗前基本技能培训方案；针对各类突发情况制定相应的应急预案，甲方给予必要的协助与指导。在本协议签订后【30】日内，乙方应将上述培训方案、应急预案交付甲方。

5.7 乙方负责安排乙方员工担任本服务项目的驻场工作人员。乙方安排的驻场工作人员应符合本协议对驻场工作人员的要求，并与乙方建立合法的劳动关系。乙方作为驻场工作人员的用人单位，负责驻场工作人员的人事管理、日常行政管理、薪酬发放、保险费用支付、伙食费支出及日常行政办公等支出。乙方应在甲方设电话：立作业场所，并保证随时都有一名专职人员（姓名：赵德康，身份证号：110102200306213317，电话：17310652003），作为乙方现场负责人，负责对乙方驻场工作人员的现场工作进行管理。

5.8 乙方应在收到甲方通知后【3】日内撤换甲方提出的不称职或违反甲方工作纪律、规定的人员，并由乙方做好后续处理工作。

5.9 为保证服务质量、维护甲方权益，乙方承诺其驻场工作人员有以下情形之一的，乙方将无条件将其驻场工作人员撤回，并在 7 日内重新委派符合条件的人员到岗：

(1)连续缺勤 2 天(含)以上或一个合同期限内累计缺勤 5 天以上(含)的；

(2)一个月内累计迟到、早退 3 次(含)以上的；

(3)因故连续超过 30 天或一个合同期内累计超过 60 天不能正常上岗履职的。

5.10 乙方驻场工作人员因工致伤、致残或死亡，由乙方按照国家工伤的有关政策规定办理，甲方被迫承担的，有权全额向乙方追偿。

5.11 乙方应严格按照甲方的业务规程和服务规范提供优质服务，保障甲方的合法权益，维护甲方的社会声誉；同时，乙方保证在收到甲方书面通知后，根据不同情况即时或最迟不超过 3 个工作日内按通知要求调整有关服务流程。

5.12 为保证服务质量，乙方应根据甲方业务规程、服务规范和本协议的约定制定具体的考评制度，对驻场工作人员进行激励和约束。

5.13 乙方应建立相应的保密制度，保证乙方及其提供的驻场工作人员在协议有效期内及本协议终止后，不得以任何形式向他人提供或泄露甲方的信息(包括但不限于:甲方资料、呼叫内容、各类数据及相关规程等)。

5.14 非为甲方工作需要，乙方及乙方驻场工作人员不能使用甲方的业务平台系统。乙方在使用甲方的系统和设备时，应依据使用方法合理使用。非因甲方原因，造成甲方系统和设备毁损，乙方应赔偿甲方的损失;非因乙方原因，造成甲方系统和设备毁损，乙方有义务及时通知甲方，以免影响服务质量。如乙方或乙方驻场人员违规使用甲方相关系统的，或者因乙方或乙方驻场人员故意或重大过失给甲方系统和设备造成损坏的，视为乙方违约，甲方除要求乙方赔偿损失外，还有权要求乙方支付违约金 1000 元，同时，甲方有权单方解除本协议，并不承担任何违约责任。

5.15 乙方有权拒绝甲方提出的违反相关法律、法规及本协议约定的要求。

5.16 乙方有权按照本协议按时获得甲方支付的服务费。

5.17 乙方确认其驻场工作人员均为乙方员工,与乙方建立合法有效的劳动关系,与甲方不存在任何用工关系。乙方人员的工资、社会保险等全部用工费用由乙方负责。如因乙方未履行签订劳动合同、未及时足额支付工资、未及时足额建立、缴纳社会保险等劳动法规定的用人单位义务，产生的一切法律后果由乙方承担。甲方被迫承担责任的，有权向乙方全额追偿，并有权要求乙方支付违约金 10000 元。同时，甲方有权单方解除本协议，并不承担任何违约责任。

5.18 乙方人员若离职或被辞退，乙方应及时更换服务人员，确保乙方为甲方提供的服务顺利开展。

5.19 乙方不得安排已不再与其存在合法有效劳动关系的人员到甲方提供驻场服务。由于乙方安排未与其形成合法劳动关系的人员或由于非甲方原因造成甲方在乙方人员与乙方的劳动合同期满后、仍然继续为甲方提供服务，导致甲方与该人员被依法认定形成事实劳动关系或劳务派遣关系的，乙方应承担甲方因此遭受的全部损失。上述损失赔偿将在本协议约定的甲方应支付的服务费用中予以直接扣除，如该笔服务费不足，甲方有权在甲方与乙方现有或将来与甲方签订的合同价款中予以扣除或要求乙方另行补足。

5.20 在本合同期限内，若因乙方指派的员工与乙方或甲方发生劳动争议，无论是以调解的方式或劳动仲裁程序或人民法院诉讼程序解决争议的，均由乙方承担。甲方因此遭受的损失可以在乙方后期全部所应得服务费中扣除，超过扣除部分的赔偿、补偿或其他金钱给付类的法律责任甲方可以向乙方追偿

5.21 乙方应当结合甲方服务要求，就驻场服务制定相应的劳动纪律、规章制度。乙方应及时把驻场工作人员的基本情况通报甲方，保证甲方对乙方提供服务的驻场

工作人员基本素质的了解。定期到甲方了解驻场工作人员的工作表现、遵纪守法等情况，并根据甲方建议，对驻场工作人员进行日常管理。乙方应为驻场工作人员建立合同期内的工作档案，包括但不限于驻场工作人员在岗期间工作情况、业绩情况、健康及考核等方面内容，甲方可提供必要的协助。

乙方负责教育、培训驻场工作人员在甲方工作期间遵守甲方的各项规章制度，遵守操作规程，保证安全生产，按时完成甲方规定的工作任务，爱护甲方的财产，保守甲方的工作秘密或其他保密信息，遵守国家和地方的各项法律法规规章。

5.22 乙方提供服务需达到以下验收要求：

(1)按照市政务服务和数据管理局有关要求，对接诉即办服务电话进行接听、录入等操作，处理率应保证 100%；

(2)对市 12345 市民服务热线交办的诉求进行工单接收、录入等事务性工作，处理率应保证 100%(除系统故障、不可抗力因素外)；

(3)对市 12345 市民服务热线派至兴丰街道办理问题，相关诉求事项进行电话沟通的比例≥80%；

(4)为部门编写月度、周等数据分析材料提供相关数据筛选支撑，为完成其他工作需要提供临时数据筛选支撑。

(5)服务对象满意度:数据使用部门满意度≥95%。

第六条 知识产权

6.1 乙方提供服务需要使用第三方知识产权的，应取得权利人许可或者授权并由乙方承担费用。

6.2 乙方保证提供的成果不存在侵犯第三方合法权益(包括但不限于著作权、商标权、专利权等知识产权和物权等)的情形。如果任何第三方提出侵权指控，乙方须与该第三方交涉并承担由此发生的一切责任、费用和赔偿。

6.3 乙方形成的服务成果的知识产权归甲方所有，未经甲方书面许可，乙方不得随意使用或者许可他人使用，但是乙方提供服务所使用材料和设备软件的知识产权除外。

第七条 保密条款

7.1 乙方有权依据合同约定和项目需要，向甲方了解有关情况，调阅有关资料等，甲方应予积极配合。乙方及其工作人员应当妥善保管和保护在提供服务中获取或者知悉的资料和信息，并履行保密义务。

7.2 乙方及其工作人员不得私自复印、留存、泄漏本合同服务有关的资料信息。除非依照法律规定或者经甲方书面同意，乙方不得向第三方提供或披露本合同服务成果及本次服务范围内的有关资料和信息，也不得用于本合同履行以外的其他用途，并保证采取一切合理和必要的措施防止任何第三方接触到甲方的上述资料和信息。

7.3 保密期限自本合同签订生效之日起至保密信息被依法公开披露或成为公开信息之日止。合同中止、终止或者解除不视为解除保密义务，乙方仍应承担保密业务。

第八条 支付考核条款

8.1 为建立严密的工作规程，保证本合同的履行质量，甲方对本合同的履行过程及乙方的服务质量进行监督与考核，并出具书面考核表，作为甲方核减并支付乙方服务费的依据。

8.2 甲方对乙方服务质量的考核主要包括以下方面：

① 平台值守响应率 100%,30 分钟完成派单

② 整理相关单位回复材料，并及时上传系统

③ 实时提供数据分析，确保精确有效

④ 根据政策调整，阶段性对科室内及社区提供培训服务

⑤ 实施智能化剔除，确保不纳入评价通过率 97%

工作目标：在每个评价期内，视评价结果与区综合结果均不能进入待提升档次，镇街综合排名位应位于大兴区 12 名之前，并保持争先创优。

8.3 甲方对乙方服务质量进行考核后，依据考核情况对乙方服务费进行核减，核减标准如下：

8.3.1 乙方在服务过程中，服务态度恶劣，经甲方沟通后未有改善的，当批次服务费扣减 3%；

8.3.2 乙方在服务过程中，甲方接到部门投诉，情节恶劣并经甲方核实无误的。当批次服务费扣减 3%；

8.3.3 乙方在服务过程中，存在缺勤、迟到等情况，经甲方沟通后未有改善的。当批次服务费扣减 3%；

8.3.4 乙方在服务过程中，出具的文书等存在重大错误，或出具相关文书等时间过长经甲方催告未有改善的，当批次服务费扣减 3%；

8.3.5 未经甲方书面同意，乙方擅自将合同义务的全部或者部分转让给第三人，甲方有权要求乙方按合同总额 3%支付违约金，并有权解除合同，乙方应返还甲方已支付的合同款项。

8.3.6 乙方或其工作人员违反本合同约定的保密义务，甲方有权要求乙方按合同总额 3%支付违约金:造成不良影响或对甲方造成损失的，甲方有权要求乙方消除影响，承担赔偿责任，包括但不限于差旅费、调查取证费用、律师费、消除不利影响的费用以及因此减少的收入等，并有权解除合同。

8.3.7 如因本合同发生纠纷而产生的公证费、担保费、律师费等由乙方承担。

8.3.8 甲方在日常工作检查中，发现乙方服务出现重大错误及造成较大影响，甲方有权对乙方进行相应的服务费扣减，单次金额在 5000 元-10000 元。

8.3.9 乙方在工作中，因服务不到位导致产生媒体曝光事件，甲方有权对乙方进行相应的服务费扣减，单次金额 10000 元。

8.3.10 乙方在工作中，因服务不到位导致产生居民投诉案件并且案件属实的，甲方有权对乙方进行相应的服务费扣减，单次金额 500 元。

8.4 接诉即办工作月度评价中，直派成绩为待提升档次，扣罚 10000 元，综合成绩为待提升档次，扣罚 20000 元，直派、综合成绩均为待提升档次，扣罚 30000 元；双月评价成绩均为良好档次，且同比分数下降，扣罚 20000 元。若同时满足前述两项及以上扣罚条件，按处罚标准最高的一项执行。年度评价成绩在镇街综合排名 10 名及以后，扣罚 20000 元；以上扣罚措施，按年度结算。如市区两级评价方式发生变化，需另行签订补充协议，奖惩措施以补充协议为准。

第九条 违约责任

9.1 甲方应按时支付业务服务费，每逾期一日甲方应向乙方支付应付金额万分之一的违约金，但甲方未支付费用系由乙方原因导致的除外。该违约金以甲方拖欠总费用的 10%为限。

9.2 为保证服务质量，乙方应及时为其驻场工作人员发放工资，并按法律法规和政府有关部门规定依法给其驻场工作人员办理社会保险和公积金缴纳手续。如果乙方未能及时发放或办理，乙方应向甲方支付本协议服务费总额 5%的违约金，引起的一切经济、法律后果均由乙方自行承担，同时甲方有权单方解除本协议，并不承担任何违约责任。如甲方被迫承担相应责任的，甲方有权向乙方全额追偿。

9.3 乙方作为甲方“接诉即办”服务项目的服务供应商，向甲方提供服务时，因其过错或失职给甲方造成经济损失的(包括但不限于甲方的各项实际损失及甲方为弥补、减少损失而采取的各种措施的支出)，乙方应向甲方支付本协议服务费总额 5%的违约金，赔偿甲方遭受的全部损失，同时，甲方有权解除本合同。

9.4 乙方违反本协议约定，委派未与乙方存在合法有效劳动关系的驻场工作人员，并导致甲方与该人员被依法认定形成事实劳动关系的，乙方应赔偿甲方遭受的全部损失。

9.5 如果乙方未能履行本协议约定的义务，乙方在甲方发出违约通知后 7 天内，或在甲方限定时间内未能及时纠正其违约行为，甲方可以解除本协议。乙方应向甲方支付本协议服务费总额 5%的违约金。甲方解除本协议的，不影响乙方应当承担的违约责任。

9.6 因为乙方延迟提供服务或其他违反本协议约定的行为，致使甲方行使解除权的，自甲方向乙方发出解除或部分解除本协议的书面通知到达乙方时，本协议即告解除。合同解除后，乙方应退还已收取的乙方尚未履行期间对应的服务费用。

9.7 乙方应保证其有资质和能力签订并履行本协议。若违反本项约定，乙方应向甲方支付本协议服务费总额 5%的违约金，并赔偿因此给甲方造成的全部损失。同时，甲方还有权解除本协议，乙方应退还甲方已支付的全部费用。

9.8 未经甲方书面同意，乙方不得将本协议项下的权利义务转让给第三方。若违反本项约定，乙方应向甲方支付本协议服务费总额 5%的违约金，并赔偿因此给甲方造成的全部损失。

9.9 乙方及其工作人员对其获知的本协议及附件中的商业秘密负有保密义务，不

得向第三人泄露。保密期限自乙方及其工作人员获知商业秘密之日起至本条规定的秘密成为公众信息之日止。因乙方及其工作人员泄露上述信息给甲方造成损失的，应当予以赔偿，并向甲方支付本协议服务费总额5%的违约金。

9.10 乙方对在工作过程中接触到的甲方的任何资料、文件、数据(无论是书面的还是电子的)，以及对为甲方服务形成的任何交付物，负有为甲方保密的责任。未经甲方书面同意，乙方不得以任何方式向任何第三方提供或透露。

9.11 甲方向乙方提供的任何资料、文件和信息，在乙方服务结束后，乙方均应及时归还甲方，电子文档应从自己的电脑等存储设备上永久删除。

9.12 乙方人员违反上述保密规定，乙方应承担相应法律责任。

9.13 以上10、11、12在合同有效期结束后继续有效。

第十条 个人信息保护和数据安全

为履行本合同，甲方委托乙方处理相关数据和个人信息的，双方同意按照本条约定执行：

10.1 乙方处理数据和个人信息的期限为1年；处理方式为销毁以及本合同约定的其他处理方式。

10.2 甲方保证，其委托乙方处理个人信息已经向个人信息主体履行了法定告知义务，并取得了其同意。甲方保证，其委托乙方处理的个人信息和数据来源合法合规，不存在违反法律法规、监管要求的情况。

10.3 双方均应当严格按照相关法律法规规定，采取措施确保个人信息处理活动符合法律、行政法规的规定，防止未经授权的访问以及个人信息和数据的泄露、篡改、丢失。

10.4 乙方有权对甲方提供的个人信息和数据来源合法合规性情况进行检查。对于乙方检查发现甲方个人信息和数据来源违反法律法规、监管要求，或者就其向乙方提供的个人信息未依法向个人履行法定告知义务、未取得个人同意，乙方有权要求甲方在一定期限内整改。如果甲方未按照乙方要求整改或整改未达到乙方的相关要求，乙方有权解除合同，且不承担赔偿责任;由此给乙方造成损失的，甲方应当全额赔偿。

10.5 甲方违反本合同及其附件个人信息保护和数据安全相关条款和相关法律法规、监管要求的，甲方应当承担一切民事、行政和刑事责任，如因此给个人信息主体、乙方或其他人造成任何损失的，甲方应当承担全部责任。

第十一条 双方确定，在本合同有效期内，甲方指定[吕先哲]为甲方项目联系人，联系电话为[60211234]，地址[北京市大兴区兴丰街道办事处];乙方指定[张会刚]为乙方项目联系人,联系电话为[13381289178]，地址[北京市大兴区清城国际中心B座]。

一方变更项目联系人的，应当及时以书面形式通知另一方。未及时通知并影响本合同履行或造成损失的，应当承担相应的责任。

第十二条 双方确定，出现下列情形之一，致使本合同的履行成为不必要或不可能的，可以解除本合同：

12.1 发生不可抗力。

第十三条 法律适用和争议解决

13.1 本合同适用中华人民共和国法律。

13.2 所有因本合同引起的或与本合同有关的任何争议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，则任何一方均可向[乙方住所地]有管辖权的人民法院起诉。

13.3 诉讼进行过程中，双方继续履行本合同未涉诉讼的其它部分。

第十四条 不可抗力及免责

14.1 如由于战争、骚乱、恐怖主义、灾害、国家法律法规或规章变动、网络安全、网络无法覆盖、停电、通信线路被人为破坏、黑客攻击、计算机病毒侵入或发作、突发事件等，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，受影响方不承担违约责任，但应当尽快书面通知对方。在影响消除后的合理时间内，一方或双方应当继续履行合同。如因此导致合同不能或者没有必要继续履行的，本合同可由一方解除。

14.2 如乙方根据政府管理部门要求暂停或终止提供相应服务，乙方不承担任何责任。

第十五条 合同续签

本合同执行完毕后，甲、乙双方同意继续签订的，应提前 10 日提出书面意见，如单方提出不再继续签订的，应提前 20 日内书面通知对方。

第十六条 合同生效和其他

16.1 本合同纸质文本一式陆份，甲方执肆份，乙方执贰份，自双方签字盖章之日起生效；若使用电子印章的，自双方盖章之日起生效。

若乙方加盖电子印章的，以加盖乙方电子印章的本合同电子文档所载内容为准。

16.2 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，本合同的其他条款不受影响。

16.3 本合同各条标题仅为提示之用，应当以条文内容确定各方的权利义务。

16.4 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。

16.5 本合同的任何内容不应当被视为或解释为双方之间具有合资、合伙关系。

16.6 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、合同和协议等法律文件。

16.7 甲乙双方因履行本合同或与本合同有关的一切通知都应当按照本合同中的地址，以本合同约定的方式进行。其中：

16.7.1 除本合同另有约定外，有关下述任一事项的通知，均应当采用书面信函形式作出，否则，该通知无效，不产生本合同项下的任何通知效力：

（1）与本合同费用及支付事宜有关的通知；

（2）与本合同违约事宜有关的通知；

（3）与本合同终止、解除或变更事宜有关的通知；

（4）与本合同延续/续展有关的通知；

16.7.2 本合同约定的各种通知方式的送达标准如下：

（1）如采用书面信函形式，应当使用挂号信或者具有良好信誉的特快专递送达，接收方签收挂号信或特快专递的时间（以邮局或快递公司系统记录为准）为通知送达时间；

（2）如采用电子邮件方式，电子邮件到达接收方指定电子邮箱的时间为通知送达时间。

如果因接收方原因（包括但不限于接收方拒收书面信函、接收方电子邮箱地址不存在或者邮箱已满或者设置拒收等）导致通知发送失败，视为通知已经送达（发送方侧载明的书面信函寄出时间或者电子邮件发送时间视为通知送达时间）。

16.7.3 本合同双方通知地址及方式如下：

甲方：[北京市大兴区兴丰街道办事处]

地址：[北京市大兴区黄村东大街 35 号]

联系人：[吕先哲]

电话：[60211234]

乙方：[中电信数智科技有限公司]

地址：[北京市海淀区复兴路 33 号 13 层东塔 13 层 1308 室]

联系人：[张会刚]

电话：[13381289178]

上述任何信息发生变更的，变更方应当及时以书面形式通知另一方，未及时通知并影响本合同履行或造成损失的，应当承担相应的责任。

16.8 附件为本合同不可分割的部分。若附件与合同正文有任何冲突，以合同正文为准。

本合同附件为：

附件：网络及信息安全承诺书

补充附页

经友好协商，对本合同条款补充、修改如下，本补充附页为合同正文的一部分，与合同正文冲突时，以本补充附页为准：[无]

（以下无正文）

甲方：[北京市大兴区兴丰街道办事处]
法定代表人/负责人
或授权代表：

乙方：[中电信数智科技有限公司]
法定代表人/负责人
或授权代表：

签署日期：2026年[3]月[29]日