

石景山区 12345 市民热线工作平台功能
升级及能力提升项目合同

2026 年 3 月



甲 方：北京市石景山区城市管理指挥中心

住所地：北京市石景山区杨庄东路 69 号

法定代表人：于勇

联系人：马璞

联系电话：15210607615

乙 方：首都信息发展股份有限公司

住所地：北京市东城区隆福寺街 95 号隆福大厦 5 层

法定代表人：余东辉

联系人：肖寒

联系电话：13811098533

甲、乙双方根据《中华人民共和国民法典》及相关法律法规的规定，经过友好协商，就乙方为甲方提供石景山区 12345 市民热线工作平台功能升级及能力提升项目服务事宜达成如下协议，以资共同遵守。

第一条 服务事项及内容

本合同期限内，乙方应为甲方提供如下服务：

（一）软件功能开发：

提供软件功能开发服务，建设业务办理智能化系统、知识库系统、预警感知系统及 AI 赋能系统，实现业务流程优化，构建结构清晰的知识体系，并与工单

系统融合应用。通过 AI 算法实现智能预警、智能报表等功能，提高数据分析能力及未诉先办水平。

（二）能力提升改造：

本项目需对石景山区 12345 市民热线服务工作平台进行能力提升改造，包含新环境代码适配改造，中间件适配改造、数据库迁移、基础环境调试及系统适配测试工作。同时应提供能力提升改造所需的 3 套国产数据库及 7 套中间件。

详细服务内容及要求见附件 1《工作方案》。

第二条 服务质量要求及验收

1. 乙方为甲方提供的服务质量应符合国家或相关行业的标准。
2. 乙方应按《工作方案》中的具体要求按时完成对应工作，并及时通知甲方进行初步验收，初步验收在乙方按照合同及其附件所约定的内容向甲方交付软件系统时进行。
3. 乙方应当在初步验收前向甲方移交包括但不限于如下资料：系统需求说明书、系统概要设计文档、系统详细设计文档、系统数据库设计文档、系统测试报告。
4. 乙方在系统试运行结束后应及时通知甲方进行最终验收，甲方按照以下标准组织验收：本项目所涉及开发的系统及采购的软件合格率均应达到 100%；系统通过软件测评、等保测评。所提交材料包括但不限于甲方所提出的服务成果要求，甲方提出的其他服务成果要求不得超出本合同及附件所约定的范围。
5. 甲方应在收到乙方初验、终验通知后【15】日内完成验收。组织验收合格的，甲方在验收合格报告上签字；验收不合格的，乙方应当在10个工作日内进行返工或调整，并重新提交甲方验收。甲方逾期无正当理由未完成验收，或拒绝签署验收报告

的，视为验收通过。

6. 合同最终验收合格后，乙方应向甲方提交如下合同成果：

(1) 项目管理相关文档：

- 1) 项目实施方案；
- 2) 项目进度计划；
- 3) 项目质量管理相关文档；
- 4) 项目其他过程文档：如项目周报、会议纪要、培训记录等。

(2) 服务内容支撑文档：

- 1) 需求分析、概要设计、详细设计文档；
- 2) 系统部署、运维文档（包括安装配置手册、应急恢复预案）；源代码（含源代码说明）及安装盘；
- 3) 数据库设计文档；
- 4) 测试、验收文档；
- 5) 用户手册；
- 6) 其他文档：如开发进度的周报、月报、会议纪要、运维日报等。

第三条 项目小组及人员要求

1. 双方各指派一名代表作为本项目负责人，项目负责人职责范围包括：负责项目总体工作，组织协调推进项目实施。

甲方项目负责人：马瑛，联系方式：15210607615。

乙方项目负责人：段广科，联系方式：13257236417。

2. 项目主要人员要求

乙方须根据项目要求安排具备相应资质和经验的专业人员从事本项目的工作，并确保项目实施队伍的稳定（项目主要人员名单详见附件2）。项目实施过程中，乙方如因正当理由需要调整项目主要人员的，应当提前5个工作日通知甲方，获得甲方书面同意后方可更换，且不得超过团队成员总人数的10%。

第四条 工期

合同签订，乙方应接到甲方开工令后120天完成招标文件要求及投标文件承诺的全部系统开发工作，系统具备初验条件开始60天试运行。


第五条 服务费及支付方式

1. 本合同项下服务费总额为人民币4,100,000.00，大写：肆佰壹拾万元整（含税）。前述服务费已经包含乙方完成本合同项下服务的全部费用，除前述款项外，甲方无需向乙方另行支付其他任何费用。

2. 甲方将按以下方式向乙方支付服务费：

首款：本合同签署后，甲方自收到乙方提供的符合甲方要求的发票之日且财政资金到达甲方账户并可实际使用之日起10个工作日内，向乙方支付首款（大写）壹佰捌拾肆万伍仟元整（¥1,845,000.00元）；

尾款：乙方提供本合同项下的全部升级改造服务并经甲方最终验收合格后，甲方自收到乙方提供的符合甲方要求的发票且财政资金到达甲方账户并可实际使用之日起30个工作日内，甲方向乙方支付合同剩余服务费（大写）贰佰贰拾伍



万伍仟元整（¥ 2,255,000.00 元）。（最终金额以区财政局结算评审后拨付金额为准。）

乙方应在甲方付款前向甲方开具正规、合法发票，否则甲方有权暂不付款且不承担逾期付款的违约责任。因乙方原因（包括但不限于未开具发票、开具发票不符合甲方要求等）导致甲方因财政政策原因未能付款，相应责任由乙方承担。

如财政资金未拨付，以财政拨款到达账户的时间作为支付计算始点。

第六条 甲方的权利义务

1. 甲方有权要求乙方按照本合同约定提供各项服务。
2. 甲方有权对乙方提供各项服务的情况进行监督和检查。
3. 甲方应按照本合同约定向乙方支付服务费。

第七条 乙方的权利义务

1. 乙方应按照本合同约定向甲方提供各项服务，确保服务质量符合法律法规、国家标准的规定及本合同约定或甲方要求；如因乙方提供服务不符合前述要求给甲方造成损失的（本协议中所指损失均为直接经济损失，包括但不限于律师费、公证费、差旅费、向第三人支付的任何费用以及为减小损失、实现债权而支付的其他费用等，下文同义），乙方应予赔偿。

2. 乙方有义务配合甲方或相关单位根据工作需要，对其提供服务情况及项目服务费支出、使用情况进行的监督和检查，出现问题的应及时整改。

3. 乙方应保证为甲方提供服务的员工具备提供本合同项下服务所需的相应资质和许可，并保证乙方人员在为甲方提供的过程中，严格遵守甲方的各项规定、服从甲方安排。

4. 如因乙方人员原因，给甲方或第三方造成人员人身伤害或财产损失的，乙方应承担赔偿责任。

5. 因乙方原因造成初步验收或最终验收超期，导致甲方无法按照合同约定正常付款或给甲方造成损失的，乙方应承担相应赔偿责任。

6. 乙方应在实施阶段，接受甲方聘请第三方监理单位的管理。

7. 乙方已全面知悉并保证严格遵守和履行我国网络安全法、数据安全法及个人信息保护法等法律、法规、规章及国家标准等规范性文件所规定的网络安全、数据安全及个人信息保护义务；在此前提下，乙方进一步保证不得擅自留存、使用、泄露或者向他人提供任何因履行本合同而获取的任何数据，且承诺仅为履行本合同之必要目的、范围、方式而处理数据；乙方违反本条约定，一经发现，甲方有权随时解除本协议并追究乙方由此给甲方或相关方带来的全部损失和责任；甲方因此承担责任的，有权就全部损失向乙方予以追偿。

第八条 服务保障

1. 乙方应当依法依约移交软件源代码、数据和相关控制措施，保证项目质量并履行两年质量保证期义务（自最终验收合格之日起计算），不得擅自留存、使用、泄露或者向他人提供公共数据。

2. 在质量保证期内乙方必须为用户提供 24 小时技术援助电话，用于用户报告故障。如电话支持无法解决，乙方应在接到通知后 1 小时内做出响应，并采取行动排除故障；

3. 除提供上述技术服务外，保修期内乙方应免费提供咨询电话及网络技术支持服务，解答用户在系统使用中遇到的问题，及时提出解决问题的建议和操作方法。

4. 质量保证期内乙方须免费承担由其开发的产品及相关系统的运行维护，包括系

统维护、数据维护、安全管理和代码维护等工作。系统质量保证期内的维护服务不收取任何额外费用。

第九条 保密义务

1. 乙方因承接本合同约定项目所知悉的该项目信息或甲方信息，以及在项目实施过程中所产生的与该项目有关的全部信息均为甲方的保密信息，乙方应对上述保密信息承担保密义务。未经甲方书面同意，乙方不得将甲方保密信息透露给任何第三方。

2. 乙方应对上述保密信息予以妥善保存，并保证仅将其用于与完成本合同项下约定项目实施有关的用途或目的。在缺少相关保密条款约定时，对上述保密信息，乙方应至少采取适用于对自己核心机密进行保护的同等保护措施和审慎进行保密。

3. 乙方保证将保密信息的披露范围严格控制在直接从事该项目工作且因工作需要有必要知悉保密信息的工作人员范围内，对乙方非从事该项目的人员一律严格保密。

4. 乙方应保证在向其工作人员披露甲方的保密信息前，认真做好员工的保密教育工作，明确告知其将知悉的为甲方的保密信息，并明确告知其需承担的保密义务及泄密所应承担的法律责任，并要求全体参与该项目的人员签署书面《保密协议》。

5. 任何时间内，一经甲方提出要求，乙方应按照甲方指示在收到甲方书面通知后5个工作日内将含有保密信息的所有文件或其他资料归还甲方，且不得擅自复制留存。

6. 非经甲方特别授权，甲方向乙方提供的任何保密信息并不包括授予乙方该保

密信息包含的任何专利权、商标权、著作权、商业秘密或其它类型的知识产权。

7. 乙方承担上述保密义务的期限为合同有效期间及合同终止后 5 年。

8. 承担上述保密义务的责任主体为乙方（含乙方工作人员）。如乙方或乙方工作人员违反了上述保密义务，给甲方造成损失的，乙方均应向甲方承担全部责任，并赔偿因此给甲方造成的全部损失；如损失数额无法确定的，乙方同意按照合同总金额 10% 赔偿甲方的损失。

第十条 知识产权归属

1. 乙方为履行本合同专门定制开发的全部成果（含软件、代码、文档、系统、数据结构、算法、界面、测试成果等），其全部知识产权（包括但不限于著作权、专利权、商标权、专有技术等权利）归甲方所有。乙方在本合同签订前已自有的知识产权、以及与本项目无关、未使用在本项目中的独立通用技术，知识产权仍归乙方所有。。本项目实施过程中形成的发明创造的专利申请权、非专利技术的使用权、转让权归甲方享有。

2. 乙方保证向甲方提供的服务成果是其独立实施完成，不存在任何侵犯第三方专利权、商标权、著作权、商业秘密等合法权益。否则由此产生的任何纠纷，由乙方负责解决并承担全部责任和损失；甲方因此而承担任何责任的，有权随时解除合同并就全部损失向乙方全额追偿。

3. 本项目中涉及的专利权申请权、专利权等除本条第 1 款应当由乙方享有的知识产权外皆归甲方享有；甲方确定申请专利的，由此产生的全部费用由甲方承担，但乙方应予以必要协助。

第十一条 违约责任及合同的解除

1. 甲乙双方均应全面履行本合同，任何一方不履行或不按约定履行均构成违约，违约方应赔偿因此给对方造成的全部损失。

2. 乙方因自身过错导致未按照本合同约定的期限，向甲方提供服务的，每延迟 1 日，应向甲方支付本合同项下服务费总额的 0.1% 违约金，累计延迟超过 30 日的，甲方有权解除本合同，乙方应返还甲方已经支付但未履行部分对应的全部款项，并赔偿由此给甲方造成的直接经济损失。

3. 乙方提供服务不符合本合同约定标准或甲方要求的，乙方应当在甲方规定的期限内进行返工、修改，并重新提交甲方验收；如乙方提供的服务经二次验收仍未通过甲方验收或乙方拒绝按照甲方要求进行返工、修改的，甲方有权解除本合同，乙方应返还甲方已经支付但未通过验收部分对应的全部款项，并赔偿由此给甲方造成的直接经济损失。因乙方返工等原因造成乙方提供服务迟延，应承担迟延履行违约责任。

4. 乙方未按照本合同约定提供专业技术人员团队，或擅自更换人员的，经甲方通知后，应及时予以改正，经甲方通知后仍不改正的或上述情况累计发生 3 次以上的，甲方有权解除合同，如因此给甲方造成损失的，由乙方承担全部赔偿责任。

5. 乙方不接受甲方和相关审计部门对本项目进行监督检查的，或经检查发现存在违法违规情况的，按照国家和北京市有关规定处理。

6. 如乙方在本合同项下存在对甲方的应付未付款项（包括但不限于违约金、赔偿金、补偿金等），经乙方确认后，甲方有权直接从应付乙方款项中扣除，且不视为甲方违约。如甲方所扣除款项仍低于乙方应付未付款项的，则乙方应按照甲方要求另行补足。

7. 因任何一方违约致使守约方采取诉讼或仲裁方式维护权益的，违约方还应承担守约方为此支付的合理费用，包括但不限于诉讼费、律师费、差旅费、仲裁费、公证费、送达费、资产处置费、财产保全费、通讯费、评估费、拍卖费、执行费等。

第十二条 争议的解决

因履行合同所发生的一切争议，双方应友好协商解决，协商不成的，按下列第2种方式解决：

1. 提交北京仲裁委员会仲裁，仲裁裁决为终局裁决；
2. 依法向甲方所在地人民法院起诉。

第十三条 其他

1. 本合同自双方法定代表人或授权代表签字并盖章之日起生效。
2. 未尽事宜，经双方协商一致，签订补充协议，补充协议与本合同不一致或相冲突的内容，以补充协议为准。
3. 本项目的招标文件、答疑文件、投标文件及相关承诺、协议、本合同附件等均为本合同不可分割之一部分，与本合同正文具有同等法律效力，双方均应遵照执行。

序号	附件名称
1	工作方案
2	项目主要人员名单

4. 本合同一式伍份，甲方执叁份，乙方执贰份，具有同等法律效力。

(以下无正文)

甲方（盖章）：北京市石景山区城市管理指挥中心



乙方（盖章）：首都信息发展股份有限公司



法定代表人或授权代表签字：



法定代表人或授权代表签字：

签订日期：2026 年 3 月 11 日

签订日期：2026 年 3 月 11 日

开户行：中国银行北京市分行

开户名称：首都信息发展股份有限公司

账号：329856005414

附件 1

石景山区 12345 市民热线工作平台功能升级及能力提升

项目工作方案

为深化接诉即办改革，对石景山区 12345 市民热线工作平台进行功能升级改造，并根据相关要求，完成国产化适配和数据迁移工作，全面提升系统信息化支撑能力，提高数智化应用水平，助力高效解决群众急难愁盼问题。

一、建设内容

1、功能建设

本项目建设业务办理智能化系统、知识库系统、预警感知系统及 AI 赋能系统，实现业务流程优化，构建结构清晰的知识体系，并与工单系统融合应用。通过 AI 算法实现智能预警、智能报表功能，提高数据分析能力及未诉先办水平。

交付功能清单如下：

序号	系统功能
(一)	业务办理智能化系统
1	自动化派单推荐
2	智能推荐
3	工单剔除管理
4	挂账管理
5	办理提示
6	工单优先级管理
7	协同处置
8	监督评价
9	统计报表

10	领导看板
11	标签管理
(二)	知识库系统
1	知识查询
2	知识详情
3	相关推荐
4	知识管理
5	典型案例
6	知识随行
(三)	预警感知系统
1	预警感知监测
2	预警规则配置
3	预警感知工作台
(四)	AI 赋能系统
1	智能统计报表
2	自动化巡检
3	算法模型

各功能模块描述如下：

(1) 业务办理智能化系统

建设业务办理智能化系统，包含自动化派单推荐、智能推荐、工单剔除管理、办理提示、领导看板、标签管理功能，具体建设需求如下：

自动化派单推荐：通过 AI 赋能系统中的算法模型，实现工单分类识别、派遣自动推荐、派单准确率统计功能，支持对系统推荐的问题分类进行人工调整，支持派遣推荐模型优化和批转意见自定义功能。

智能推荐：通过算法模型智能识别相似案例，支持相似案例推荐、处置单位推荐、政策法规匹配推荐。支持查看相似案例列表和相似案例详情。

工单剔除管理：建设剔除管理模块，支持剔除工单管理、剔除申请、剔除审核、已申请列表、剔除提示、剔除信息推荐功能。

办理提示：建设不当退单提示、结案审核附件提示、重复投诉诉求提示功能。系统能够自动限制重新派遣的主协办部门，以弹窗形式进行不当退单提示。

工单优先级管理：据工单的督办批示情况、紧急程度，在工单列表中按优先级排序显示。支持对工单优先级进行调整。

领导看板：支持工单附件预览、预览关闭功能；支持环比增量统计功能。

标签管理：建设工单标签管理功能模块，支持标签分类管理、标签管理、标签查询、展示、标签应用，标签库管理功能。支持对标签进行增删改查操作。系统提供工单标签挖掘功能，能够根据工单内容识别匹配已有标签，对于大量出现且系统中无现有标签匹配的情况，自动生成标签，并推荐给用户进行修改确认。

（2）知识库系统：

建设知识库系统，包含知识查询、知识详情、知识管理、典型案例、相关推荐和知识随行功能。支持关键词查询、自定义条件查询和模糊查询；支持对进行知识新增、变更、导入、导出、删除操作；支持典型案例设置、管理、查看、导出功能。

（3）预警感知系统

建设预警感知系统，包含预警感知监测、预警规则配置、预警感知工作台，具体如下：

预警感知监测：包含预警感通知、敏感词管理、高频信息管理和责任单位排名。通过算法模型识别敏感词、高频信息，系统支持敏感词库管理、敏感词增、删、改、查功能；支持高频热词城市别、搜索及工单列表查看；支持热点责任单位查询和排行展示。

预警规则配置：支持预警类型展示、预警结果预览、预警规则配置及配置内容查看。

预警感知工作台：支持高频诉求、敏感词、高发诉求人、重复投诉预警展示，提供预警数量趋势图，支持按时间进行预警信息筛选。

(4) AI 赋能系统

建设 AI 赋能系统，包含智能统计报表、自动化巡检、算法模型模块，具体如下：

智能统计报表：支持报表生成、报告模板配置、专题统计分析功能，能够进行支持专题报告模板建设、维护，提供专题数据仪表盘进行专题数据分析展示。

自动化巡检：支持对工单下派及签收异常动态、工单附件异常动态、工单回复异常动态、督办工单动态、催办工单异常动态、工单流转异常动态、工单回复市级异常动态信息进行监测、提示，并通过接口实现市区两级工单状态比对。

算法模型：构建并训练算法模型，包含工单标签挖掘、相似案例推荐、工单智能分类派遣、接诉即办高频信息识别、敏感词识别、重复投诉识别模型。

2、能力提升改造

对石景山区 12345 市民热线服务工作平台进行能力提升改造，包含国产操作系统环境及用户端浏览器环境的适配改造、中间件适配改造、数据库适配改造、数据迁移、基础环境调试及系统适配测试。

序号	工作内容
(一)	操作系统适配改造
(二)	浏览器适配改造
(三)	中间件适配改造
(四)	数据库适配改造

(五)	历史数据迁移和验证
(六)	基础环境调试
(七)	系统适配测试

3、基础软件

本项目中乙方提供与系统适配改造工作相匹配的达梦数据库 3 套、东方通 WEB 中间件 7 套。

二、性能指标

为保障系统稳定、可靠，容错与恢复能力良好，本项目中将制定完善的数据备份与恢复策略，进行日志记录与安全审计。确保达到以下性能：

系统保证 7×24 小时不间断可靠运行，年故障<3 天。

系统具备良好的并发能力，支持用户并发量 100。

系统具备良好的交互响应能力，对简单数据查询响应时间小于 1s，复杂统计查询响应时间小于 5s，非数据查询功能交互响应时间小于 2s。

三、实施进度计划

项目实施总工期 180 天，合同签订后 120 天内完成招标文件要求的全部功能上线，上线后试运行 60 天。

实施进度计划表

序号	工作项	工作内容	工期
1	需求调研及确认	完成建设内容需求调研，编制需求文档。	10 天
2	系统设计	针对本项目建设内容进行相关设计工作。（与开发工作多线条并行）	15 天

3	代码开发、测试	系统代码开发及国产化适配改造，并完成系统测试。	70 天
4	系统对接联调	与各对接系统进行联调测试，保证数据的准确性。	10 天
5	数据迁移验证	完成数据迁移及验证工作。	12 天
6	上线初验	提供系统培训，培训后根据甲方安排正式上线，并完成项目初验。	3 天
7	试运行及终验	试运行期 60 天，试运行后开展最终验收。	60 天

四、实施地点

甲方指定地点。

五、服务保障

为保证系统在工程结束后的正常运行，乙方将提供全方位的、有效的、及时的维修服务和技术支持。具体如下：

1. 自项目终验合格之日起，乙方提供 2 年免费质保期。
2. 为确保系统在安全、高效、稳定的环境下工作，质保服务期间，乙方提供 1 人驻场，提供 5*8 小时现场服务，及时解决运行中存在的问题。
3. 本项目系统维护内容包含软件系统维护、故障排查。
4. 提供应急保障服务，确保在平时和重点时期系统安全稳定运行。

项目主要人员名单

姓名	性别	年龄	学历	职称	项目角色	承担工作
王振龙	男	42	本科	无	项目经理	全面负责项目整体规划、进度把控、资源协调及风险管理，确保项目按目标交付
杨星星	男	36	研究生	无	系统架构组负责人	负责系统整体架构设计、技术选型、核心模块开发及技术团队管理。
杨海梅	女	41	研究生	无	需求分析组负责人	负责用户需求调研、分析与梳理，编写需求文档，协调需求变更及验收工作。
龙丽英	女	36	研究生	无	开发组负责人	负责开发团队管理、任务分配、代码质量把控及核心功能开发实施。
段广科	男	35	本科	无	项目实施负责人	负责项目实施计划制定、现场部署、用户培训及系统上线后的运维支持。
肖寒	男	39	本科	无	商务负责人	负责商务对接。

