

门头沟区城市管理指挥中心信息系统升级改造项目 服务合同

采购人（以下称甲方）：北京市门头沟区城市管理指挥中心

供应商（以下称乙方）：联通数字科技有限公司

依据《中华人民共和国民法典》及现行有关法律、法规的规定，甲乙双方经友好协商达成一致，就门头沟区城市管理指挥中心信息系统升级改造项目，达成如下合同：

第一条 合同范围

1.1 针对门头沟区城市管理指挥中心信息系统升级改造，合同服务期及技术内容：自合同签订之日起一年，乙方自应用软件通过甲方终验之日起一年内向甲方提供免费运维服务/质保服务，在免费运维服务期/质保服务期内，乙方对应用软件提供免费运维服务。合同技术内容详见附件2《项目服务内容》。

第二条 合同价格

2.1 本合同金额：人民币大写：肆佰陆拾万元整（人民币小写：¥4600000元），本合同适用增值税税率为6%。

2.2 合同价格为含税固定价，已包括了乙方履行本合同所必须的所有费用，除此之外，在本合同项下甲方无需向乙方另行支付任何其他费用。

第三条 合同支付

3.1 第一次付款：本合同签订后30个工作日内，乙方开具符合国家税务规定的相应数额的增值税普通发票，甲方在收到乙方前述发票且财政资金拨付后10个工作日内向乙方支付¥1600000元（人民币大写：壹佰陆拾万元整）；第二次付款：乙方完成本项目完成合同约定的60%，甲方在收到乙方发票且财政资金拨付后10个工作日内，甲方向乙方支付¥1200000元（人民币大写：壹佰贰拾万元整）；第三次付款：乙方完成本项目完成合同约定的80%，甲方在收到乙方发票且财政资金拨付后10个工作日内，甲方向乙方支付¥420000元（人民币大写：肆拾贰万元整）；第四次付款：本合同服务期满，乙方完成本合同约定所有工作内容，交付并通过甲方最终验收后，甲方在收到乙方发票且财政资金拨付后10个工作日内，甲方向乙方支付¥1380000元（人民币大写：壹佰叁拾捌万元整）。乙方未及时向甲方出具前述发票的，甲方有权拒绝付款且不承担任何违约责任。

3.2 付款方式为电汇。

3.3 本合同所涉及付款日期均以银行转帐日期为准。

3.4 乙方结算银行帐号如下：

户 名：联通数字科技有限公司

开户行：中国工商银行股份有限公司北京灵境支行

账 号：0200013319200042469

第四条 进度与管理

4.1 乙方必须严格按照工作计划进行工作，在工作过程中接受甲方的检查和监督，并根据甲方的意见和建议及时作出调整。

第五条 成果交付及验收条款

5.1 乙方应按计划提交服务期内阶段成果。

5.2 对乙方提交的阶段成果，如经甲方审核认定未完全符合本合同要求的，乙方须按甲方的审核意见予以修改直至通过。

5.3 因乙方原因导致乙方未能通过甲方最终验收，甲方有权单方解除本合同，并要求乙方按照本合同第 9.2 条的约定承担违约责任。

5.4 终验

(1) 在应用软件试运行和测试完成后，甲方将安排终验。

(2) 当应用软件在终验期间，甲方对应用软件有异议的，应以书面形式通知乙方，乙方应提出方案尽快解决。若终验期间无异议，甲方应尽快向乙方签发《验收合格证书》或其他验收合格确认文件。

(3) 如果因甲方设备或系统或其他原因，终验未通过的，则甲方应负责在 10 个工作日内解决存在的问题并再次进行终验。

(4) 如因乙方的原因应用软件未能通过终验，且乙方已针对性地全面地解决了存在的问题，甲方应对乙方进行再次终验，并尽力给予协助。

(5) 如果甲方提出本合同及其附件约定以外的应用软件或其服务的新增需求，则甲方和乙方将另行洽谈，各方就该等新增需求的协商和约定不应影响本合同的执行。

第六条 甲方权利与义务

6.1 提供专人与乙方联络，准备所能提供的用于本项目的数据、文件和信息等。

6.2 乙方在甲方场地工作时，甲方有义务向乙方提供必要的配合和协助，甲方有责任协调和确保内部相关资源参与本项目实施。

6.3 甲方有责任依据本合同约定对乙方的服务质量进行监督，要求乙方进行必要的说明。

6.4 甲方有权不接受乙方的意见或建议，如乙方人员的意见与甲方有分歧，以甲方的最终意见为准，乙方必须执行。甲方对其最终意见的执行结果负责。

6.5 甲方有权否定任何乙方做出的损害甲方利益的决定和行为，并有权向乙方索赔。

6.6 本合同项目成果的所有权和知识产权由甲方单独享有，未经甲方书面同意，乙方不得随意使用、售卖、授权第三方使用，不得用于履行本合同目的以外的其他用途。否则，

甲方有权要求乙方按照本合同总金额 10%承担违约责任。因此给甲方造成损失的，乙方应当承担赔偿责任。

6.7 为配合整个项目的实施质量和效率，甲方项目组成员将会全程参与、积极配合完成运行工作。

第七条 乙方权利与义务

7.1 乙方应在充分了解甲方需求的前提下，完成本合同内要求的所有服务；并应尽一切努力，高效又经济地按照本合同的要求，使用适当的先进技术、先进管理方法，以合理、谨慎、努力和有效的方式向甲方提供最好的服务。

7.2 乙方应按照本合同及其附件的要求，按计划、按时、按质、按量为甲方做好各项服务，以合理、谨慎、努力和有效的方式提供约定的服务。

7.3 乙方应保证其拥有拟提供货物/服务的所有权或知识产权、再许可使用权或其他合法使用权，并保证甲方在中华人民共和国领域内能自由使用且无需支付除合同价款之外的任何费用。如任何第三人提出甲方因使用该货物/服务侵犯其知识产权或其他权利的诉讼或要求时，或向甲方提出任何许可使用费用的诉讼或要求时，乙方应承担全部责任并自费处理此类诉讼或要求。发生此类诉讼或要求时，甲方应及时通知乙方，乙方应自行解决相关诉讼或要求，与甲方无关。此类诉讼或要求如导致甲方产生损失的，乙方应全额赔偿。

7.4 乙方可根据项目细化需要，采购专业的第三方资源服务，保证项目质量，顺利实施交付。采购行为不得变更本合同核心权利义务，不得影响合同履行进度。

7.5 对于甲方提供的资料，若乙方认为存在不准确或不完整情形时，乙方应及时向甲方提出。

第八条 信息和保密

8.1 任何一方因履行本合同过程中对于所知悉或获取的对方未公开的相关资料、资源、信息等内容（以下简称“保密信息”）负有保密义务。未经对方书面同意，不得向社会或第三方通过任何途径出示、泄露、转让保密信息，亦不得用于本合同所涉及的系统之外任何用途。本条所述保密责任不受本合同有效期限的限制，不因本合同的变更、终止而终止，违反保密义务应赔偿对方因此而受到的全部损失。

第九条 违约责任

9.1 甲方的违约情形及违约责任

若甲方存在违反本合同约定的行为，甲方应当按照合同总金额的千分之一向乙方支付违

约金；甲方足额支付上述违约金后，针对同一违约行为依旧拒不整改、持续违约的，乙方有权单方面解除本合同，同时甲方仍需承担因自身违约给乙方造成的全部损失。

9.2 乙方的违约情形及违约责任

1)根本性违约且导致合同不能继续履行的，甲方有权单方解除本合同。因此给甲方造成损失的，乙方应当承担赔偿责任。

2)乙方未按照本合同约定全面履行合同义务的，甲方有权单方解除本合同，乙方应当按照本合同总金额的 10%向甲方支付违约金。因此给甲方造成损失的，乙方应当承担赔偿责任。

3)甲乙双方合作期间，仅属合同关系，甲方和乙方人员间不存在劳动关系或事实劳动关系，因此甲方不需要为乙方人员提供社会保险等相关福利。若乙方未能按本合同约定履行义务的，甲方有权视情况扣减相应的价款。

第十条 合同终止

10.1 本合同双方完全履行各自合同义务或经双方在此前书面一致同意后，本合同终止。

10.2 如一方认为另一方无正当理由而未正确或未完全履行其义务时，可向对方发出书面违约通知并说明该通知的原委。若发出通知的一方在 10 天内没有收到对方实质性改进意见和实施措施，并且违约方的行为已造成本合同的主要目的无法实现时，则履约方可发出进一步的通知终止合同，此通知日期则为合同终止日期，对合同双方均发生效力。

10.3 合同的终止并不损害或影响任何一方的索赔权利。

第十一条 争议的解决

11.1 本在合同履行过程中出现任何争议，双方应协商解决。

11.2 若双方协商在一方向另一方发出要求协商解决的书面通知后的 30 日内不能达成一致，则任一方均可向甲方住所地有管辖权的人民法院提起诉讼。

第十二 条适用的法律

12.1 本合同适用法律为中华人民共和国现行法律、法规。

第十三条 合同生效

13.1 本合同在甲乙双方法定代表人或其授权代表签字并加盖公章或合同专用章后生效，本合同生效日期以签字日期为准。

第十四 条其它

14.1 根据本合同发出的任何通知应以书面写成，按本合同所载地址递交，并应在收到时视为交付。

14.2 本合同正本四份，双方各执正本两份，每份具有同等法律效力。

14.3 本合同附件 1《廉政协议书》附件 2《项目服务内容》作为本合同不可分割的部分，是本合同组成部分，与本合同具有同等法律效力。

14.4 上述文件应认为是互为补充和解释的，但如有模棱两可或互相矛盾之处，以上面所列顺序在前为准。

14.5 本合同签订后，如有未尽事宜，经甲乙双方协商，另拟书面补充合同，作为合同的补充部分，与合同具有同等法律效力。

（以下无正文）

(此页无正文，为《门头沟区城市管理指挥中心信息系统升级改造项目服务合同》的
签署页)

甲方（盖章）：

乙方（盖章）：

法定代表人
(或授权代表) (签字): 
签字日期: 2026年8月14日

法定代表人
(或授权代表) (签字): 
签字日期: 2026年8月14日

附件 1:

廉政协议书

为进一步完善监督制约机制,确保工作质量和预防职务犯罪行为以及各种不正当行为的发生,在门头沟区城市管理指挥中心信息系统升级改造项目各项工作中保持党员干部的廉洁自律,根据门头沟区有关廉政建设的相关规定,并结合实际特订立本协议如下:

一、甲乙双方应当自觉遵守国家法律法规以及有关党风廉政建设的各项规定。

二、甲方工作人员应保持与乙方的正常工作交往,不得接受乙方的礼金、有价证券和贵重物品,不得在乙方报销任何应由个人支付的费用,不得以任何形式向乙方索要和收受回扣或变相收受贿赂。

三、甲方工作人员不得参加可能对公正执行公务有影响的宴请和娱乐活动。

四、甲方工作人员不得要求或者接收乙方为其住房装修、婚丧嫁娶、家属和子女的工作安排以及出国等提供方便。

五、甲方工作人员不得向乙方介绍亲属或亲友从事与甲方工作有关的经济活动。

六、乙方应当通过正常途径开展相关业务工作,不得向甲方工作人员及第三方赠送礼金、有价证券和贵重物品等。

七、乙方不得为谋取私利擅自与甲方工作人员及中介机构就有关工作问题进行私下商谈或者达成默契。

八、乙方不得以洽谈业务、签订经济合同为借口,邀请甲方工作人员外出旅

游和进入营业性高消费娱乐场所。

九、乙方不得为甲方单位或个人购置或者提供通信工具、交通工具、家电、高档办公用品等。

十、乙方如发现甲方工作人员有违反上述协议者，应向领导或者甲方上级主管单位举报。

十一、本协议作为合同的附件，与合同具有同等法律效力。经双方签署后立即生效。

十二、本协议的有效期为双方签署之日起至该项目验收合格时止。

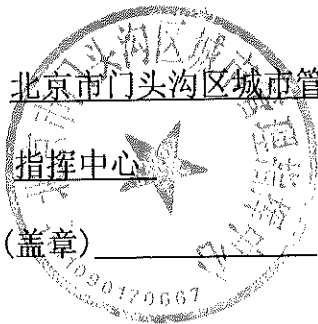
十三、本协议一式叁份，由甲乙双方各执壹份，门头沟区财政局留存壹份，每份具有同等法律效力。

(以下无正文)

甲方：北京市门头沟区城市管理

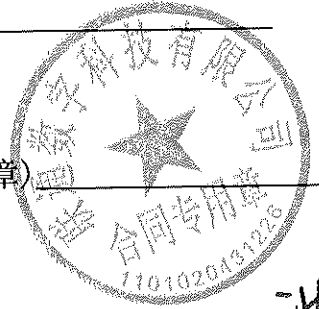
指挥中心

名称：(盖章)



乙方：_____

名称：(盖章)



法定代表人/授权代表(签字)：_____

法定代表人/授权代表(签字)：_____

沈剑

2026年 8 月 14 日

2026年 8 月 14 日

项目服务内容

一、项目总体服务范围

本项目围绕门头沟区城市管理指挥中心信息系统升级改造需求,提供智能外呼系统、智能工单办理系统、智能数据决策系统三大核心子系统一体化开发、部署、调试、国产化适配、安全建设、系统对接、培训、售后全流程服务,配套数字治理基座、AI 数字助手、等保三级合规建设,完成平台整体落地交付,全面响应招标文件全部评审要求,服务覆盖设计、开发、实施、集成、运维、培训全生命周期。

二、系统设计与开发服务

(一) “三智一体化”融合平台开发服务

1. 完成“三智一体化”融合平台整体功能架构、技术架构、数据架构、安全架构设计,输出全套架构设计文档、模块划分表、系统交互流程图、RBAC 权限模型方案;

2. 设计平台统一支撑层,完成国产化适配、等保三级安全体系、API 统一网关、全系统数据流转闭环方案;

3. 搭建全系统角色权限体系,实现功能、数据、操作三维精细化权限管控,配套完整安全审计机制;

(二) 智能外呼系统开发服务

覆盖智能语音机器人、声纹识别核验、通话实时 ASR 转写、智能质检、全渠道客服门户、呼叫录音管理 6 大模块,共 18 项核心功能点开发:

1. 智能质检模块:搭载实时质检引擎,可自定义质检规则,配套可视化质检看板;

2. 呼叫录音管理:提供软电话、IVR 流程自定义、通话路由排队、双轨录音存储,录音文件加密归档,支持授权调阅。

(三) 智能工单办理系统开发服务

覆盖工单智能分类、AI 剔除挂账、AI 派单、移动端办理、跨部门协同、分级预警、疑难知识库 7 大模块,共 24 项核心功能点开发:

1. 工单智能分类与优先级:基于BERT大模型实现工单NLP自动多标签分类,划分6大一级分类、50+二级细分,综合紧急程度、影响范围生成P0-P3四级优先级;人工修正数据自动回流模型完成增量自学习;
2. AI辅助剔除与挂账:内置逻辑校验引擎自动识别重复、格式错误、恶意诉求工单,支持多级审批流转,自动与市级12345平台同步不纳入考核判定结果,内置工单剔除通过率预测模型辅助审批决策;
3. AI辅助智能派单:融合知识库、历史相似工单、部门负载多维数据智能推荐承办单位,按置信度实现自动派单/人工复核分流,派单操作持续优化推荐模型;
4. 移动端全流程办理(京办手机端):适配手机、平板,支持工单查看、转派、退单、协办反馈,可拍照、录音、上传附件;多渠道推送工单预警、待办提醒,实时监控零分工单并支持一键分配;
5. 跨部门协同与退件留痕:区分主办、协办权责,工单内置专属沟通群组,所有退件、流转操作全程留痕,标准化退件原因体系,支持追溯全流程办理记录;
6. 分级预警与超期提醒:绿/黄/橙/红四级时效预警体系,按人员分级推送提醒;
7. 疑难工单知识库:支持疑难工单标记、解决方案、政策文件入库,基于语义检索匹配同类历史案例。

(四) 智能数据决策系统开发服务

覆盖可视化BI看板、诉求人/单位画像、智能统计分析、数字AI助手4大模块,共10项核心功能点开发:

1. LongBI可视化数据分析看板:多源数据实时汇聚,展示接通率、解决率、满意率三大核心指标,门头沟GIS诉求热力地图,自动识别30日内复发诉求并生成趋势预警,支持大屏、PC、移动端三端适配下钻分析;
2. 诉求人与承办单位画像系统:通过OneID多源数据融合,构建诉求人行为、情绪、诉求偏好标签,承办单位办理效能、短板标签,座席接听时自动展示诉求人画像提示,支撑差异化精准治理;
3. 智能统计分析工具:内置治理根因诊断模型,支持指标同比、多维度贡献度分析;大语言模型自动生成日报/周报/月报/专项分析报告,支持自定义指

标、图表、导出 Excel/PDF 报表；

4. 3D 数字 AI 助手：全私有化部署，3D 形象支持工装、发型、服饰深度自定义切换；普通话识别准确率 $\geq 95\%$ ，内置政务民生专属问答知识库，实时同步口型、表情动画；与外呼、工单、数据系统深度联动，提供语音工单录入、数据查询、业务答疑服务。

（五）数字治理基座开发服务

1. 数据标准与规范建设：统一工单、通话、指标、用户全量数据元、四级分类编码、行政区划编码、API 交换规范，形成全区统一业务数据标准；

2. 全链路数据质量管控：搭建完整性、一致性、准确性六维数据巡检机制，建立数据问题发现-修复-复盘闭环流程；

3. 数据资产与血缘管理：统一管理技术/业务元数据，实现字段级全链路数据血缘追溯，按 L1-L4 四级划分数据敏感资产，差异化管控；

三、国产化改造实施服务

1. 操作系统国产化迁移：将平台全量应用完成国产操作系统适配，完成国产中间件部署调优，适配奇安信、360 等国产浏览器，提供兼容性测试、灰度切换、回滚全套实施服务；

2. 数据库国产化替换：完成全量业务数据从原数据库迁移至国产数据库，包含表结构、存储过程、索引全量适配；提供全量导出、实时增量同步、SQL 语法兼容改写、性能调优、迁移验证服务，保留 7 天回滚窗口；

3. 全栈国产化验证：完成软硬件适配性能压力测试，确保平台整体可完全脱离国外软硬件环境独立稳定运行。

四、安全体系建设与等保三级合规服务

1. 全维度安全审计：登录、操作、敏感数据访问、权限变更日志独立加密存储，日志留存周期满足等保三级最低要求，支持多维度安全事件溯源；

2. 等保三级整改配套：对照 GB/T 22239 标准完成合规整改，提供全套等保测评支撑材料、安全制度文档，配合采购人完成等保三级测评工作；

五、系统对接集成服务

（一）市级 12345 平台对接服务

1. 搭建 Webservice 标准化对接通道，实现市级工单实时接收、区级自动建

单；

2. 工单签收、转派、办结、退回状态双向实时同步，每日自动执行全量数据对账，修复状态差异；

3. 打通不纳入考核判定联动接口，同步剔除、挂账数据，支持市区争议工单联合裁定；

4. 提供接口重试、异常告警、每日对接运行统计报表，保障市区数据 100% 一致。

六、项目实施与交付服务

1. 现场部署调试：安排专业实施团队驻场，完成环境搭建、系统安装、参数配置、功能联调，处理实施过程中业务适配、接口异常、性能瓶颈问题；

2. 分阶段测试服务：开展单元测试、集成测试、压力并发测试、安全渗透测试、业务场景全量仿真测试，出具全套测试报告，所有缺陷闭环整改后进入试运行；

3. 试运行保障：上线后提供驻场技术保障，实时处理系统故障、业务适配需求；

4. 全套成果交付：交付全套纸质+电子资料，包含需求说明书、架构设计文档、数据库设计、接口文档、用户操作手册、运维手册、测试报告等完整项目档案。

七、培训服务

1. 提供现场实操教学、配套培训课件、视频操作教程，培训完成后组织考核，确保各岗位人员独立操作系统。

八、售后服务保障服务

1. 质保期服务：项目整体提供 1 年免费质保，质保期内提供 7×24 小时远程技术支持，故障分级响应（一级故障 1 小时到场处置）；免费修复系统缺陷、免费优化适配业务变更、免费版本迭代升级、免费更新知识库与识别模型；

2. 多渠道故障处置：企业微信、电话、工单三种报修渠道，建立故障台账，全程跟踪处置闭环；

3. 驻场增值服务：质保期内按需提供驻场技术支撑，协助处理平台日常业务适配、数据统计、系统配置调整；

4. 质保后运维方案：质保期满后提供优惠年度运维服务方案，包含持续升级、驻场运维、应急保障、专项优化全部服务内容。

分项报价表					
序号	分项名称	单价（万元）	数量	合价（万元）	备注/说明
1	“三智一体化”融合平台	15	1	15	/
2	智能外呼系统	55	1	55	/
3	智能化工单系统	120	1	120	/
4	智能数据决策系统	195	1	195	含 1 年算力租用服务费：360000 元
5	数字治理基座	75	1	75	/
				合计：	4600000 元