

## 政府采购合同（公开招标）

项目名称：政务服务事项全流程监测运营服务项目

项目编号：11000026210200177031-XM001/1

合同编号：京政数合【2026】148 号

采购人（甲方）：北京市政务服务和数据管理局

中标人（乙方）：北京政务科技有限公司

2026 年 8 月 6 日

委托人（甲方）：北京市政务服务和数据管理局

法定代表人： 沈彬华

住所：北京市通州区留庄路 5 号院 2 号楼

受托人（乙方）：北京政务科技有限公司

法定代表人： 张向军

住所：北京市北京经济技术开发区科谷一街 10 号院 8 号楼 12 层 1201（北京自贸试验区高端产业片区亦庄组团）

甲、乙两方根据《中华人民共和国政府采购法》《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 政务服务事项全流程监测运营服务项目 服务(下称“服务”或“项目”)事宜达成本合同，以资共同遵守。

下列文件也将构成本合同不可分割的一部分：

1. 甲方授权发出的公开招标文件及澄清文件；
2. 乙方递交的全套投标文件及澄清文件；
3. 甲方授权颁发的“中标/成交结果通知书”。

甲、乙双方就有关事宜达成一致意见，同意就以下条款订立本合同。

### 一、服务事项及内容

政务服务事项入驻统一申办受理平台（表单对接）、政务服务事项入驻统一申办受理平台（统一赋码）、事项运营工单收集和处理等 3 个方面。详见下表：

| 序号 | 服务内容               | 服务说明                                                                               |
|----|--------------------|------------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | 事项入驻统一申办受理平台（表单对接） | 完成市区两级 1480 个事项以表单对接形式接入统一申办受理平台，包含对接方案设计、事项拆解服务、事项配置服务、事项对接服务、测试流程实施、事项上线发布等具体工作。 |
| 2  | 事项入驻统一申办受理平台（统一赋码） | 对于暂时无法通过表单对接入驻统一申办受理平台的事项，开展统一赋码对接，完成 130 个系统（包含区级申报系统、审批系统和市区自建的业务受理和审批系统）对接。     |

| 序号 | 服务内容                | 服务说明                                                                                                                                                   |
|----|---------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 3  | 政务服务事项运营<br>工单收集和处理 | 针对技术服务热线、12345 平台分转、部门转办交办、主动发现、表单对接事项变更、国办平台转办、自动巡检和体验测试等渠道发现的问题，完成 4700 件诉求收集。针对其中无法立即解决的 2200 件问题建议，通过工单流转机制创建任务并分派至相关责任部门处置，形成闭环管理以解决政务服务中的堵点难点问题。 |

具体服务内容以本项目招标文件的要求及投标文件的响应内容为准，详见附件 1、2。

## 二、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：对负责项目总体工作，组织协调推进项目实施。

甲方项目负责人：张鹏翼，联系方式：010-55529641。

乙方项目负责人：赵 锐，联系方式：18847610189。

### 2. 项目主要人员要求

须根据项目要求及招标文件要求安排具备相应资质和经验的专业人员从事本项目的服务工作，并确保项目实施队伍的稳定。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 30 个工作日通知甲方，获得甲方书面同意后方可办理工作交接，工作交接完成后须经甲方确认方可换人。对于不能满足保障服务工作要求的人员，乙方须在 10 个工作日内按照甲方的要求完成人员更换工作，且不得影响工作进度与质量，否则甲方有权给予乙方书面警告，书面警告累计 3 次，乙方须承担违约责任。

## 三、合同服务期限及地点

本项目服务期为自合同生效之日起 12 个月内完成全部工作，服务期限为：2026 年 8 月 13 日至 2027 年 8 月 12 日。

本合同项下的委托服务项目履行地点为北京市（乙方所在地或者甲方指定的地点）。



#### 四、服务费及支付方式

1. 本合同服务费（含税）总额为人民币 13,192,000.00 元（大写：壹仟叁佰壹拾玖万贰仟元整），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. 甲方将按以下第（2）种方式向乙方支付服务费：

（1）一次性支付：甲方于本合同签署生效之日，且财政资金拨付到位后，甲方收到发票之日起 10 个工作日内，向乙方付清服务费。

（2）分期支付：

甲方自本合同签署生效之日，且项目财政资金拨付到位后，甲方收到发票之日起 10 个工作日内，向乙方支付服务费总额的 60 %，即人民币（大写）柒佰玖拾壹万伍仟贰佰 元整（¥ 7,915,200.00 元）。

项目阶段性验收合格，且项目财政资金拨付到位后，甲方收到发票之日起 10 个工作日内，向乙方支付服务费总额的 30 %，即人民币（大写）叁佰玖拾伍万柒仟陆佰 元整（¥ 3,957,600.00 元）。

本合同乙方所有承诺工作内容全部完成并经甲方验收通过，且项目财政资金拨付到位后，甲方收到发票之日起 10 个工作日内，向乙方支付服务费总额的 10 %，即人民币（大写）壹佰叁拾壹万玖仟贰佰 元整（¥ 1,319,200.00 元）。

3. 乙方应在甲方付款前向甲方开具正规、合法发票，乙方拒绝提供发票、未及  
时提供发票或存在违反本合同任一约定情形的，甲方有权暂不付款且不承担逾期付款的违约责任。

4. 乙方指定收款账户如下：

户名：北京政务科技有限公司

开户行：华夏银行股份有限公司北京牡丹园支行

账号：10244000000697632

如乙方变更收款账户信息的，应于变更之日起【5】日内通知甲方，逾期未通知的，乙方应自行承担相应责任和损失。

5. 乙方知悉并确认，甲方付款资金来源为财政性资金，如因财政拨款不足或迟延等非甲方自身原因导致甲方未能按约定付款的，不视为甲方违约，甲方无须承担

违约责任。

## 五、甲方权利义务

- 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，并有权要求乙方进行整改，逾期未整改或未满足甲方要求的，仍视为乙方违约。
- 3、甲方应按照本合同约定向乙方支付服务费。

## 六、乙方权利义务

1. 乙方应按照本合同约定向甲方提供各项服务，确保服务质量符合本合同约定；如因乙方提供服务质量不合格给甲方造成损失的，乙方应予赔偿。
2. 乙方应指定专人负责组织项目实施工作，并负责与甲方协调与配合。乙方须保证其拥有从事本项目实施工作的资质及实施能力，并根据本合同约定的需求按时、按质完成项目建设、相关的实施测试及文档写作工作。
3. 乙方保证其向甲方提供的服务不存在任何侵犯第三方著作权、商标权、专利权等合法权益的情形，否则乙方应赔偿因此给甲方造成的全部损失。
4. 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。
5. 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服务的过程中，严格遵守甲方的各项规定、服从甲方安排。
6. 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。
7. 乙方应根据甲方和本项目的特点制定培训计划，培训课程应安排在整个项目计划的合适时间段内，或根据甲方在建设过程中的要求进行安排；乙方应安排专业培训讲师授课，并提供全套培训教材、培训视频和培训课程计划表。根据甲方的计划为市、区两级单位用户，提供知识培训、实操培训等多方面的用户培训。
8. 未经甲方的书面许可，乙方不得以任何形式将其在本合同项下的权利义务转让给任何第三方。



## 七、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，乙方应按照《中华人民共和国保守国家秘密法》、《中华人民共和国保守国家秘密法实施条例》及甲方关于保密工作的相关要求，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商业秘密进行保护的同等保护措施和审慎程度进行保密。

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。

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1年。

8. 承担上述保密义务的责任主体为乙方（含乙方服务人员）。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。

## 八、知识产权

1. 乙方为履行本合同义务过程中所形成的文件、资料、观点及服务成果的知识产权归甲方所有。

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、著作权等合法权益。如因乙方提供的服务成果侵犯任何第三方的合法权益，导致该第三方追究甲方责任的，乙方应负责解决并赔偿因此给甲方造成的全部损失。

## 九、文档交付

1. 项目验收交付的同时需完成文档交付工作。

2. 交付形式：计算机光盘和纸介质形式。

➤ 交付内容：包括但不限于单一事项精细化梳理拆解表、单一事项精细化梳理台账、单一事项精细化梳理配置台账、单一事项精细化梳理对接台账、测试方案文档、测试用例文档、测试报告文档、事项验收单、各区政务服务中心调研报告、统一申办受理平台对接方案、统一申办受理平台对接规范及技术标准、各区系统测试用例、各区系统测试记录、各区系统测试报告、政务服务事项问题受理工单记录、事项运营工单处理记录等文件文档。

3. 交付份数：【肆】份。

## 十、验收要求

1. 本项目验收包括阶段性验收、终验两个阶段。阶段性验收应该在合同签订生效后6个月内完成，终验应在合同签订12个月内完成。

2. 合同验收准备工作结束后10个工作日内，甲方开始对合同进行验收。合同验收采取由甲方组织召开专家评审会的方式进行，乙方的服务过程及提交的服务成果要得到甲方以及专家的认可。验收通过后，双方签署验收报告。

3. 验收未通过的，甲方有权要求乙方限期修改和补救，乙方应按甲方的要求在双方约定的时间内进行修改、补救。若乙方未按双方约定时间进行反馈、修改，乙方应承担逾期交付的违约责任。

## 十一、违约责任

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实际损失。

2. 乙方未按照本合同约定期限向甲方提供服务的，每迟延一日应向甲方支付本合同项下服务费总额1%的违约金；迟延10日以上仍未提供服务的，甲方有权解除本合同，乙方应返还甲方已经支付但尚未履行或验收未通过部分对应的款项，



并向甲方支付服务费总额 5 %的违约金，如违约金不足以弥补甲方因此遭受的直接损失的，乙方还应承担赔偿责任。

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尚未履行或验收未通过部分对应的款项，并向甲方支付服务费总额 5 %的违约金，如违约金不足以弥补甲方因此遭受的直接损失的，乙方还应承担赔偿责任。

4. 乙方未按照本合同约定提供专业服务人员团队，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，如因此给甲方造成直接损失的，由乙方承担赔偿责任。

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，按照国家和本市有关规定处理。

6. 如乙方存在对甲方应付未付款项的，包括但不限于赔偿金、违约金、补偿金等，甲方有权从应付乙方款项中扣除同等金额的款项，不足部分由乙方另行补足。

7. 由于乙方原因甲方采取司法途径维护其合法权益的，乙方应赔偿甲方因此产生的合理支出，包括但不限于律师费、诉讼费，保险费、保全费、公告费等。

## 十二、争议的解决

因履行合同所发生的一切争议，双方应当友好协商解决，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. 依法向甲方住所地有管辖权的人民法院起诉。

## 十三、廉政承诺

1. 合同双方承诺共同加强廉洁自律、反对商业贿赂。
2. 甲方及其工作人员不得索要礼金、有价证券和贵重物品；不得在乙方报销应由本单位或个人支付的费用；不得以参与项目实施为名，接受乙方从该项目中支取的劳务报酬；不得参加乙方安排的超标准宴请和娱乐活动。
3. 乙方不得向甲方及其工作人员行贿或馈赠礼金、有价证券、贵重礼品；不得



为其报销应由甲方单位或个人支付的费用；不得向甲方工作人员支付劳务报酬；不得安排甲方工作人员参加超标准宴请及娱乐活动。

#### 十四、其他

1. 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。

2. 本合同自双方法定代表人或授权代表签字并加盖公章之日起生效，本合同一式 6 份，甲方执 4 份，乙方执 2 份，具有同等法律效力。

3. 本合同的附件与本合同具有同等法律效力，是本合同不可分割的一部分。本合同的附件包括：

附件 1 项目服务内容与要求

附件 2 项目实施计划

附件 3 安全及保密协议

附件 4 网络意识形态安全协议

附件 5 廉政责任书

(以下无正文)

甲方：北京市政务服务和数据管理局

(盖章)

法定代表人或授权代表

(签字)：



朱琴

签订日期：2026年 8月 6 日

乙方：北京政务科技有限公司

(盖章)

法定代表人或授权代表

(签字)：



张明军

签订日期：2026年 8月 6 日