

广安市民工作服务平台运营服务项目 服务合同

甲方：广安市人民政府办公室

乙方：广安广投大数据集团有限公司

签订地点：四川·广安

签订时间：2025 年 7 月

甲 方：广安市人民政府办公室
法定代表人（或授权代表）：
地 址：广安市广安区思源大道 2 号

乙 方：广安广投大数据集团有限公司
法定代表人（或授权代表）：
地 址：广安市前锋区深广大道 888 号 13 幢 403 号

第一章 合同说明

1.1 根据《中华人民共和国民法典》《中华人民共和国政府采购法》，为保护甲乙双方的合法权益，经双方友好协商，在自愿、公平、合法的基础上签订本合同；

1.2 甲乙双方一致同意，除另有约定外，均使用本合同中双方指定的以下银行账号、联系人信息等；

甲方		乙方	
汇款人名称	广安市人民政府办公室	收款人名称	广安广投大数据集团有限公司
纳税人识别号	11511300015400461Q	纳税人识别号	91511600MACUJBH407
开户银行		开户银行	广安农村商业银行股份有限公司
银行账号		银行账号	6394 0120 0000 4623 1
联系人	文钟苓	联系人	许杨
联系电话	18381144199	联系电话	13982609006

1.3 上述 1.2 条款中甲乙任一方的地址、汇款人、收款人、银行账号、纳税人识别号若有变更，变更一方应至少提前 5 天书面通知对方。该书面通知须加盖变更方公章并经该方授权代表签字确认方可有效；

1.4 上述 1.2 条款中甲乙任一方的联系人若有变更，变更一方应在 5 天以内以加盖变更方公章的书面文件通知对方。

第二章 合同标的

2.1 甲方向乙方购置的下列 2.2 条款所列服务用于广安市民工作服务平台运营服务项目服务合同中；

2.2 本合同甲方向乙方购置的服务明细如下：

服务期限	自合同签订之日起 365 日，本项目在预算保障的前提下，可以再续签两年的合同，合同一年一签。 本年度为第一年度。
服务内容及要求	
提供运营人员驻场服务，保障广安市人民政府网站及全市政府网站与政务新媒体管理及广安市人民政府网微信公众号运维服务等工作并提供远程技术支持服务；保障 12345 热线平台高效运行，负责做好 12345 热线平台与其他平台的对接，配合做好平台智能化升级改造、热线数据分析、广安 12345 全媒体受理平台（网站、微信公众号、小程序）的运营服务工作。 一、政府网站集约化平台运营服务 （一）网站日常运营服务。提供运营人员驻场服务及远程技术支持服务。 1. 信息采集。做好市政府门户网站及微信公众号等平台信息采编、审核、发布及栏目日常运营维护工作，并遵守 24 小时值班值守制度； 2. 专题制作。为市政府网站提供各类专题制作服务，内容含组织策划、页面设计、模板制作、数据梳理、内容发布等，每年专题制作不少于 8 个； 3. 节庆氛围调整。在重大节日或重大活动期间对网站首页进行节庆氛围调整（含首页氛围设计制作等），并对所有站点数据进行备份管理； 4. 政策图解设计。提供政策图解设计制作，一年提供不少于 10 个政策图解设计；	

5. 常务会议图解。提供市政府常务会议图解服务；
6. 按中省市相关工作要求，做好上级部门安排的工作任务；
7. 按照中省工作要求，做好全市政府网站与政府系统政务新媒体检查工作。

（二）网站日常安全服务

1. 集约化平台错敏信息事前检测服务。为政府网站集约化平台提供错敏信息事前校对检测服务，提升平台信息发布前错别字纠错能力；
2. 市政府门户网站监测报告内容整改。对门户网站常态化监测发现的问题，如更新、错敏词、隐私泄露、互动回应等进行及时整改；
3. 专项安全检查支撑服务（配合第三方公司做好等保测试、密评、应急演练等专项工作支撑）；
4. 提供市政府门户网站 SSL 安全证书更换服务，并在重大节假日、在可预见的重大活动期间提供重保服务；
5. 提供集约化平台安全服务，每周、每月提供安全检查报告。

（三）网站无障碍适老化运营服务

为市政府门户网站提供无障碍适老化等特殊人群服务，提供常规检测服务以及性能排查和调优服务。

（四）专项服务

1. 现场故障排除服务。提供现场故障排除服务，并及时解决突发事件，减少故障损失；
2. 应用对接服务。做好政府网站集约化平台运营工作，市政府门户网站集约化平台涉及多部门、多应用系统，根据实际业务需要，充分考虑集约化平台内、外部应用系统之间的业务关联关系，支持横向打通与一体化政务服务平台、信息公开系统、12345 热线平台等三方系统的数据汇聚与共享交互，为第三方如魅力广安 APP 等应用系统提供对外服务支持。

（五）密码测评服务

服务内容包括配合第三方密码测评单位进行系统重要信息梳理、数据分级分类、业务调研等技术支持，商用密码机对接、对应用系统访问控制策略（用户权限表、数据库表等），重要信息资源进行完整性保护等功能改造。

（六）定制开发改造

1. 提升智能搜索服务。依托前沿的智能搜索引擎、自然语言处理、信息智能聚合等技术，对用户关注的民生领域搜索内容，自动生成教育、医疗、住房、交通、就业创业、营商环境等主题式场景服务，以专题化效果呈现给用户，实现搜索功能智能化、搜索结果场景化；
2. 集约化平台网站搜索页面定制。按照客户要求对市政府网站搜索结果页面进行改造，并结合《政府网站发展指引》有关要求以及最新政府网站页面设计元素，将网站信息与搜索服务信息进行分类展示。

（七）驻场服务及人员安排：根据业主单位的工作安排要求，组建 7 人的

驻场服务团队（技术人员除外），开展驻场服务工作。

（八）技术服务工作要求：除提供远程技术支撑服务外，技术人员每月上门服务不少于2次，具体时间根据实际工作安排确定。

二、12345 热线平台运营服务

（一）人员保障。需提供至少1名现场驻场人员与1名远程支撑人员，保障运营服务工作有效开展；

（二）热线数据分析服务。根据分析报告数据指标，辅助热线报告的格式调整和内容编制，为领导科学决策与部门工作服务，助力热线服务社会经济发展大局；

（三）全媒体受理渠道运营服务。针对广安12345小程序、广安12345公众号和广安市民工作服务平台网站，提供全媒体受理渠道诉求的汇聚及公开信息更新发布、受理渠道运营服务；

（四）智能化应用运营服务。为提高平台智能归口的准确率，提升使用效果，需在本次运营服务中针对智能归口提供运营服务，保证工单归口的准确率；

（五）数据归口服务。归口数据收集，全面记录和提取与智能归口的关键数据；

（六）派单运营服务。动态调整智能派单的模型能力，实现工单与部门的精确匹配，确保工单分派流程更加高效精准；

（七）平台与外部系统平台对接服务。按照工作要求，做好12345热线平台与省、市其他平台的对接工作，确保信息实时共享、工单高效流转、数据安全可靠；

（八）在可预见的重大活动或中、省、市及国家法定节假日重要时间节点，需提供技术保障服务。在活动或重要任务期间，需安排人员提供远程技术支持服务，保障平台正常运行。

第三章 合同金额、付款时间及支付方式

3.1 本合同中甲方应向乙方支付服务款（含税价）共计1,198,750.00元（大写：壹佰壹拾玖万捌仟柒佰伍拾元整），费用结算以人民币为支付结算货币，该费用涵盖运营服务内容的全部费用，包括驻场人员费用、服务直接产生的费用，以及重大保障期间临时增配服务保障人员产生的费用；

3.2 乙方应按甲方实际付款金额向甲方开具相应发票；

3.3 甲方按照如下所列示的付款进度和结算方式向乙方支

付合同款项：

付款期	支付比例	金额（元）	付款期限	支付方式
第一期	25%	299687.5	当期合同内第一季度完成后，达到付款条件起 10 日内，支付合同总金额的 25.00%。	电汇至合同约定的乙方收款账户
第二期	25%	299687.5	当期合同内第二季度完成后，达到付款条件起 10 日内，支付合同总金额的 25.00%。	电汇至合同约定的乙方收款账户
第三期	25%	299687.5	当期合同内第三季度完成后，达到付款条件起 10 日内，支付合同总金额的 25.00%。	电汇至合同约定的乙方收款账户
第四期	25%	299687.5	当期合同内第四季度完成后，进行一次性验收，验收合格后 10 日内，支付合同总金额的 25.00%。	电汇至合同约定的乙方收款账户

第四章 考核验收

4.1 甲方应按照广安市财政局关于印发《广安市政府采购项目履约验收工作规程》的通知（广市财采〔2021〕275 号）等相关的法律法规和规定进行一次性验收，分季度进行考核，并依据考核验收结果支付服务费用。

4.2 考核评分表

4.2.1 政府网站集约化平台运营服务考核评分表

考核内容	考核指标	具体事项	得分
网站集约化平台运营服务（25 分）	网站日常运营服务（10 分）	网站运营人员需服从甲方管理，并按照《政府网站发展指引》及中、省、市对政府网站、政务新媒体相关考核工作要求及合同约定，按质按量完成日常运营服务工作。因运营人员工作失误，造成工作被国家通报的，1 次扣 10 分，被省通报的 1 次扣 6 分，被本地部门通报或市委市政府主要领导批评的，1 次扣 4 分。	

考核内容	考核指标	具体事项	得分
网站集约化平台运营服务 (25分)	日常工作任务 (10分)	若甲方安排的工作,因特殊情况不能按期完成的应提前予以说明,并协调解决。未说明原因且未按时完成工作目标的,1次扣5分。	
	系统升级优化服务 (5分)	按合同要求提供必要系统对接、升级、优化开发服务,以确保满足甲方必要业务需求,未在服务工单要求完成时限内完成的,1次扣5分。	
驻场运营服务 (25分)	人员数量保障 (15分)	运营过程中,网站驻场服务人员应不少于7名,技术人员每月到场服务不少于2次。驻场运营人员离职,应提前1个月报备,并及时安排人员接替工作,如未及时安排人员接替工作的,导致工作空缺超过3天的,每少一名运营人员一次扣5分。	
	服务人员稳定性 (10分)	运营服务期间未经甲方允许不得随意更换人员,人员调换超过3人扣5分,人员更换超过6人扣10分。人员更换低于3人(含)不扣分。	
运营服务管理 (20分)	问题处理解决 (10分)	发现平台问题后,能够迅速地找到问题的根源,形成解决方案。未及时处理问题且未说明原因或处理不到位的,1次扣5分。	
	服务保障 (10分)	运营人员应规范管理,坚持24小时值班值守制度,特别要加强节假日或重要时间节点值班值守工作。如因运营人员、技术人员值班值守不到位、随意脱岗,造成重要工作无法及时完成的,每发生一次扣5分。	
安全工作 (21分)	系统安全排查 (6分)	乙方负责监测系统安全运行状况,收集和响应通报信息,排查网络安全隐患和漏洞,提出处理措施,对系统运行状态等进行每日巡检,确保网络及信息系统安全、稳定、可靠运行;若甲方自行发现安全隐患或漏洞的,发生一次扣3分。	
	系统安全保障 (9分)	及时完善系统和网络补丁、漏洞程序和病毒库等,防止网络、服务器等受到侵害,保障网络稳定、畅通、安全。发生一次网络安全事故且造成重大损失或不良影响的,扣9分。	
	安全演练及整改 (6分)	协助开展第三方漏扫问题整改;定期按要求进行数据备份工作;协助配合甲方开展攻防演练等工作;以上3项有一项未完成扣2分。	

考核内容	考核指标	具体事项	得分
故障排除及突发事件处理 (9分)	故障排除 (3分)	提供现场故障排除服务,故障发生后未及时响应和排除的,发生1次扣5分。	
	突发事件处理 (6分)	遇突发事件(网页被篡改、网站系统漏洞、平台被恶意攻击、病毒入侵等),未及时响应和处理的,发生1次扣2分,因技术处置不力导致出现严重后果的,发生1次扣4分。	
得分合计			

4.2.2 12345 热线平台运营服务考核评分表

考核内容	考核指标	具体事项	得分
12345 热线 平台运营服务 (30分)	日常工作 任务 (15分)	1.若甲方安排的工作,因特殊情况不能按期完成的应提前予以说明,并协调解决,未说明原因且未按时完成工作目标的,1次扣0.5分; 2.因平台系统、语音网关等问题导致出现话务接听故障,如话务单通、接听途中新进电话等,每次扣0.5分。	
	系统升级 优化服务 (15分)	按合同要求提供必要系统对接、升级、优化开发服务(个性化需求工作量合计27.5人日内),以确保满足甲方必要业务需求,未在服务工单要求完成时限内完成的,每次扣0.5分。	
驻场 运营服务 (15分)	人员 数量保障 (15分)	运营过程中,至少保障12345热线1名驻场人员与1名远程技术支撑人员。驻场运营人员离职,应提前1个月报备,未经甲方同意不得更换驻场人员。特殊情况下经甲方同意可替换人员,并及时安排人员接替工作,如未及时安排人员接替工作的,导致工作空缺超过3天的,每次扣5分。	
运营服务管理 (25分)	问题 处理解决 (15分)	1.普通问题:响应≤10分钟,解决≤24小时;每超时20%扣1分; 2.紧急问题:响应≤20分钟,解决≤4小时;每超时20%扣1分; 3.疑难问题:响应≤30分钟,解决≤48小时;每超时20%扣1分。	

考核内容	考核指标	具体事项	得分
运营服务管理 (25分)	服务保障 (10分)	1.运营过程中甲方书面正式给乙方要求工作落实、整改或投诉的，每出现一次扣2分； 2.乙方未能严格按照项目服务总体规划内容约定的时间节点完成相应工作的，每出现一次扣1分。	
安全工作 (20分)	安全排查 (8分)	乙方负责7×24小时监测系统安全运行状况，收集和响应通报信息，排查网络安全隐患和漏洞，提出处理措施，对系统运行状态等进行每日巡检，确保网络及信息系统安全、稳定、可靠运行；未排查或及时处置的一次扣2分。	
	系统安全保障 (7分)	1.安全下载系统和网络补丁、漏洞程序和病毒库等，防止网络、服务器等受到侵害，保障网络稳定、畅通、安全，系统若未下载更新采取相关防护出现问题每次扣1分； 2.定期和按要求进行数据备份工作，发现未按要求开展每一次扣1分； 3.如因乙方问题导致发生一次网络安全事故，扣5分。	
	安全演练及整改 (5分)	1.协助开展第三方漏扫问题整改； 2.协助配合甲方开展攻防演练等工作； 3.以上有一项未完成扣2.5分。	
故障排除及突发事件处理 (10分)	故障排除 (10分)	若系统出现故障时，乙方能迅速响应（保证7×24小时值班值守），对故障进行诊断、分析，尽快解决系统故障，将故障影响降低到最低程度。重大故障每次扣2分（重大故障：因乙方原因导致系统宕机≥120分钟核心功能不可用）； 1.普通故障响应≤10分钟；恢复：≤1小时，每超时30分钟扣1分； 2.重大故障响应≤20分钟；恢复：≤4小时，每超时1小时扣2分。	
得分合计			

4.3 市民工作服务平台考核总分为100分，其中政府网站集约化平台运营服务考核占总分的75%，12345热线平台运营服务占总分的25%，以上两项工作考核总评分大于或等于95

分的，每季度不扣减服务费用；考核评分大于等于 90 分低于 95 的，当季度扣减服务费 1000 元；考核评分大于或等于 85 分低于 90 分的，当季度扣减服务费 4000 元；考核评分低于 85 分的，当季度扣减服务费 10000 元，且甲方有权单方面解除本合同，无须对乙方做出任何赔偿。

五、双方的权利和义务

5.1 甲方的权利与义务

5.1.1 甲方有权对合同规定范围内乙方的服务行为进行监督、检查和考核，对甲方认为不合理的部分有权下达《整改通知书》，并提出整改建议，要求乙方限期整改。

5.1.2 甲方有权定期核对乙方提供服务所配备的人员数量，并对工作作出合理的调整。

5.1.3 根据本合同规定，按时向乙方支付服务费用。

5.1.4 国家法律、法规所规定由甲方承担的其它责任。

5.2 乙方的权利和义务

5.2.1 按照项目行业主管部门的相关要求，不断提升服务水平和质量，并主动接受甲方的监督。

5.2.2 按照合同约定的服务范围，为甲方提供优质高效的服务，重视甲方提出的意见建议，并及时妥善处理问题。

5.2.3 积极主动配合甲方落实中省市出台的相关文件要求，提供必要的系统对接、升级、优化开发服务，根据甲方要

求梳理平台问题，对现有平台不适用、不好用的功能在本年度内进行优化完善。

5.2.4 根据本合同约定向甲方收取相关服务费用。

5.2.5 国家法律、法规所规定由乙方承担的其它责任。

第六章 违约责任

6.1 甲乙双方必须遵守本合同并执行合同中的各项规定，保证本合同的正常履行；

6.2 如因乙方工作人员在履行职务过程中的疏忽、失职、过错等故意或者过失原因给甲方造成损失或侵害，包括但不限于甲方本身的财产损失、由此而导致的甲方对任何第三方的法律责任等，乙方对此均应承担全部的赔偿责任；

6.3 因项目提供的服务质量问题发生争议，由质量技术监督部门或其指定的质量鉴定机构进行质量鉴定。符合标准的鉴定费由甲方承担；不符合质量标准的，鉴定费由乙方承担；

6.4 除法律另有规定或本协议另有约定外，任何一方不履行本协议下的义务或者履行义务不符合本协议约定的，非违约方有权要求违约方承担继续履行、及时采取补救措施或者赔偿损失等违约责任。违约方应承担因自己的违约行为给对方造成的直接经济损失。无论何种情况，双方对本协议项下的所有索赔的赔偿总额不超过本合同总价款。

第七章 保密条款

7.1 甲乙双方对在签订和履行本合同过程中从对方获知的

信息数据或商业秘密负有保密责任；

7.2 信息数据是指市政府网站集约化平台和 12345 热线平台数据资料，商业秘密是指双方就项目首次接触后，一方提供另一方的任何技术信息和商业信息，包括且不限于：

（1）以手写、打印、软件、胶片、维护数据或其它可接触的方式记载的信息；

（2）以口头方式公开但在公开时说明需要保密的信息；

（3）以软件代码、文字图形、图纸、分析注释、备忘录、研究报告、编辑资料等各种方式出现的信息；

（4）甲乙双方对因为履行本合同或为落实该合同而签署的所有补充合同、执行合同而取得、知悉对方所有相关业务平台数据、包括但不限于客户资料、客户数据等信息的任何纸制和（或）电子文件、文档、复印件等一些载体均被视为提供方的商业秘密，均应受到另一方的严格保密。但机密信息不包含下列范畴：

①接收方在提供方揭露前已合法取得的；

②接收方未参考该机密信息之状况下，而独立研发所得的；

③接收方从无须对揭露方负有保密义务之第三人合法取得的；

④公开时已属于公有领域的信息。

7.3 无论在合同有效期内或合同终止后任何时间，甲乙双

方均须遵守如下承诺：

（1）不得以任何方式向任何第三方包括但不限于泄露、出售、出租、转让、许可使用或共享对方的商业秘密，或提供可接触对方商业秘密的手段。

（2）如果因履行服务项目，一方需要向第三方提供对方的保密信息，应先获得对方的书面许可，并确保该第三方不向任何与项目无关的人泄露这些信息。

（3）合同终止后，双方应根据对方的具体要求返还全部或部分含有“商业秘密”的书面资料。

7.4 乙方对在履行本合同期间所悉知的甲方国家秘密、工作秘密及其他工作信息负有保密义务；

7.5 甲乙双方应对上述保密信息予以妥善保管，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。双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，对非从事该项目的人员一律严格保密；

7.6 该秘密保护义务不因合同终止、解除、变更等而终止、解除或有所变更。若因一方违反该约定，另一方有权追究违约责任，并要求赔偿所遭受的直接损失。

7.7 乙方在向甲方派驻运营人员、技术人员之前均应提前对派驻人员进行保密知识培训，并签定与本项目服务内容相关的《保密协议》。

第八章 不可抗事件处理

8.1 在合同有效期内，任何一方因战争、洪灾、台风、地震等不可抗力事件导致不能履行合同，则合同履行期可延长，其延长期与不可抗力事件影响期相同；

8.2 不可抗力事件发生后，应立即通知对方，并寄送有关权威机构出具的证明；

8.3 不可抗力事件延续 90 天以上，双方应通过友好协商，确定是否继续履行本合同。

第九章 解决合同纠纷的方式

9.1 本合同的成立、有效性、解释、履行、签署、修订和终止以及争议的解决均应适用中华人民共和国法律；

9.2 甲乙双方应尽最大努力友好协商解决与合同执行有关所产生的任何争议；

9.3 如未能友好解决，双方均可向广安市广安区人民法院提起诉讼。

第十章 合同生效及其他

10.1 合同经双方法定代表人（或主要负责人）或授权委托代理人签字并加盖公章后生效；

10.2 合同履行中，甲方需追加服务内容的，在不改变合同其他条款的前提下，可以与乙方协商签订补充合同，但所有补充合同的采购金额不得超过本合同金额的百分之十。补充协议签订后，报政府采购监督管理部门备案，方可作为主合同不可

分割的一部分；

10.3 本合同一式柒份，自双方签章之日起生效。甲方持有叁份，乙方持有叁份，同级财政部门备案1份，具有同等法律效力。

甲方（盖章）：广安市人民政府办公室

法定代表人（或授权代表）签字：

日期：2025年7月14日

乙方（盖章）：广安广投大数据集团有限公司

法定代表人（或授权代表）签字：

日期： 年 月 日