

-合同编号:

呼和浩特市新城区接诉即办指挥调度中心新城区接诉即办运行及质量监测评估服务项目合同

项目名称: 接诉即办及综合巡查运行服务

委托方(甲方): 呼和浩特市新城区接诉即办指挥调度中心

受托方(乙方): 内蒙古华讯软件有限公司

签订时间: 2026年4月15日

签订地点: 呼和浩特市新城区



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开发(委托)合同示范文本,各技术合同认定登记机构可推介技术合同当事人参照使用。

二、本合同书适用于一方当事人委托另一方当事人进行新技术、新产品、新工艺或者新材料及其系统的研究开发所订立的技术开发合同。

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、本合同书未尽事项,可由当事人附页另行约定,并可作为本合同的组成部分。

五、当事人使用本合同书时约定无需填写的条款,应在该条款处注明“无”等字样。

运行服务(委托)合同

委托方(甲方)：呼和浩特市新城区接诉即办指挥调度中心

法定代表人：李啸

项目联系人：吕艳卿

联系方式：15326032419

通讯地址：呼和浩特市新城区成吉思汗大街29号呼和浩特市
新城区政府一楼指挥大厅

电 话：0471-6218714

受托方(乙方)：内蒙古华讯软件有限公司

法定代表人：王大林

项目联系人：李琛

联系方式：18804936669

通讯地址：内蒙古自治区呼和浩特市新城区成吉思汗大街大
学科技园7号楼2层

电 话：0471-3293518

根据《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国民法典》等相关法律法规，甲、乙双方就呼和浩特市新城区接诉即办指挥调度中心新城区接诉即办运行及质量监测评估服务项目，经平等自愿协商一致达成合同如下：

合同文件

本合同所附下列文件是构成本合同不可分割的部分：

1. 合同格式以及合同条款
2. 附件1：《服务清单》

第一条 项目内容及要求

1. 甲方委托乙方根据项目招投标文件以及本合同规定的条款和条件进行呼和浩特市新城区接诉即办指挥调度中心新城区接诉即办运行及质量监测评估服务，服务期限：2026年4月27日至2026年12月31日，乙方接受甲方的委托为甲方提供服务；

2. 乙方接受甲方的委托派遣服务人员在甲方驻场进行新城区接诉即办运行及质量监测评估服务；

3. 乙方提供或采购本项目所需的服务，服务的技术标准、规格、数量和其他功能应符合本项目的实际要求（详见附件《服务清单》）；

4. 本合同签订后，乙方在7个工作日内，在采购人指定地点进行运行及监测服务工作。

第二条 结算及支付

1. 合同固定总价为：(含税)¥1568800.00元 (大写：壹佰伍拾陆万捌仟捌佰元整)。

2. 本合同采用以下的付款方式：

(1)自本合同签订后甲方按月度向乙方支付服务费，分八次向乙方付清，甲方在每月末向乙方支付下一月服务费，即合同额的12.5%，¥196100.00元，人民币(大写)：壹拾玖万陆仟壹佰元整。合同到期七日内结清尾款。

3. 甲方账号信息如下：

名称：呼和浩特市新城区接诉即办指挥调度中心

社会统一信用代码：121501024600855869

地址：新城区政府一楼智慧城区二层

电话：0471-6218641

开户行：内蒙古银行股份有限公司呼和浩特成吉思汗大街支行

账号：861504101421007309

4. 乙方账号信息如下：

名称：内蒙古华讯软件有限公司

纳税人识别号：91150102050563063U

地址：内蒙古呼和浩特市新城区成吉思汗东街大学科技园7号楼2层

电话：0471-3293518

开户行：中信银行呼和浩特锡林南路支行

账号：8115601011800437659

行号：302191027144

5. 发票开具

甲方凭乙方交来的费用发票向乙方支付费用。

第三条双方的权利与义务

1. 甲方权利义务

(1) 甲方根据实际运行服务的需要为乙方提供便利条件；

(2) 甲方为乙方提供本运行服务工作的必要条件，如：
办公场地，办公用品等；

(3) 甲方须及时配合乙方对运行监测服务工作进行沟通，并及时反馈改进意见给乙方，如需增加其他服务，必须以书面形式提交给乙方，经乙方同意后增加的服务，乙方视实际情况收取适当费用并签订补充协议；

(4) 甲方对乙方提供的运行监测服务工作进行评价并提出修改意见；

(5) 甲方保留对运行监测服务工作进行检查的权利，乙方应协助甲方完成检查，并提供甲方需要的材料和信息；

(6) 甲方有权在运行监测服务项目过程中，要求乙方对服务工作中出现的问题进行调整；

(7) 甲方应在约定的时间内向乙方支付本项目的运行监测服务费用；

2. 乙方权利义务

(1) 乙方作为甲方选定的服务商，必须根据甲方要求，承担向甲方提供承诺的服务范围内的相关工作；任何情况下，未经甲方书面同意，乙方不得向第三方转让甲方在本合同中授予乙方的权限，不得超越甲方授权范围。否则甲方有权取消乙方的服务商资格。

(2) 乙方根据甲方的具体需求进行运行服务，并及时与甲方沟通，确保运行服务工作及符合甲方需要；

(3) 乙方负责新城區接訴即辦運行及質量監測評估服務項目工作，並持續跟進運行服務情況，及時解決運行服務中的問題；

(4) 乙方應保證無任何第三方就乙方向甲方提供的服務主張任何權利。如果任何第三方就乙方向甲方提供的服務主張任何權利，乙方須與第三方交涉並承擔由此而產生的一切法律責任和費用，並賠償因此給甲方造成的一切損失，以及甲方為反駁第三方的主張、向乙方主張權利所支付的各項費用，包括但不限於調查費、律師費、訴訟費等。

第四條 運行維護條款

以合同簽訂後正式運行作為時間節點，乙方提供新城區接訴即辦運行及質量監測評估服務工作，確保相關服務安全、穩定、正常地進行，並提供7*24小時售後服務。

第五條 服務延期

1. 乙方应按照合同规定或单项服务合同中规定的时间、地点向甲方提供服务；

2. 在履行合同和单项服务合同过程中，如果乙方遇到不能按时提供服务的情况，应及时以书面形式将不能按时提供服务的理由、延误时间通知甲方。甲方在收到乙方通知后，调整服务时间；

3. 在合同履行期间，因甲方未能及时提供前置服务条件(包括但不限于：需甲方出面对接的数据或系统资源、需甲方代表签字才能确认的事项等)所导致的运行监测服务工作出现的问题，经甲乙双方协商处理。

第六条 服务细则

1. 乙方向甲方提供运行监测服务，在服务期间，如发现本运行监测服务工作内容不符合甲方要求时，甲方有权要求乙方进行修改和更正后继续工作；

2. 服务质量标准要求：按本项目合同及《服务清单》，如发现工作质量标准与合同约定不符等情况，甲方有权调整乙方所提供的服务并通知乙方，并有权选择要求乙方作出限期调整、限期补齐等补救措施；

3. 如有国家规定或有关部门规定，运行服务工作必须经过相关部门备案的，由甲方负责向相关单位进行报备，乙方应积极配合提供所需资料；

第七条 违约责任

任何一方违反本协议约定的行为均视为违约，违约方向守约方支付合同总价款的3%作为违约金，但有违反保密义务或侵犯知识产权情形的，需按合同总金额的20%承担违约责任。

第八条 保密责任

在本合同期限内或期限后的任何时候都不会将双方任何商业秘密，包括但不限于(保密信笺、知识、数据等)披露给任何第三人。

第九条 破产解除合同

1. 如果乙方破产、解散、清算、停业、濒临破产或因其他原因无力履行本合同时，甲方可在任何时候以书面通知乙方解除本合同。自甲方向乙方发出解除本合同的书面通知到达乙方时，本合同即告解除；

2. 本合同解除后，根据合同履行情况，甲方可以要求乙方恢复原状、采取补救措施。

第十条 不可抗力

1. 本合同所称不可抗力是指不能预见、不能避免并不能克服的客观情况，包括但不限于战争、严重火灾、水灾、台风和地震以及其他双方书面同意属于不可抗力事故；

2. 因为不可抗力导致本合同部分或全部不能履行的，可以部分或全部解除本合同，或者根据不可抗力的影响，甲乙双方协商确定适当延长履行期限，或采取其他补救措施；

3. 受不可抗力的影响而不能履行的一方应在不可抗力发生后第一时间以书面形式通知另一方，并在不可抗力结束后十个工作日，将有关部门出具的证明文件送达给另一方。根据不可抗力的影响，甲乙双方可以解除或部分解除本合同，或者就本合同的延期履行达成补充合同；

4. 因为不可抗力不能履行本合同的，根据不可抗力的影响，可以部分或全部免除履约方的责任，法律另有规定的除外，一方迟延履行后发生不可抗力的，不能免除责任。

第十一条 争议解决

1. 任何一方若有违反本协议的条款，将承担违约行为的法律责任，并赔偿由于这种违约行为给对方造成的经济损失和法律责任；

2. 甲方与乙方之间凡因本合同引起的或与本合同有关的一切争议，双方应协商解决；协商不成的，任何一方均可向合甲方所在地人民法院提出诉讼。

第十二条 合同修改

对本合同的任何变更，均须由甲方与乙方签署书面的合同修改书后方可生效。

第十三条 送达

双方当事人保证在本合同中记载的通讯地址、联系电话均真实有效。任何根据本合同发出的文件，均应当采用书面形式，以邮政快递方式送达对方。任何一方变更通讯地址、

联系电话的，应当自变更之日起7日内书面通知其他当事人。
变更的一方未履行通知义务导致送达不能的，对方当事人按照约定的通讯地址进行送达的，视为有效送达。

第十四条生效及其它

1. 本合同经双方加盖公章后生效。
2. 本合同一式四份，甲方二份，乙方二份。

附件1：《服务清单》

甲 方(盖章)：

法定代表人(代理人)



合同签订日期：

2026年4月15日

乙 方 (盖章)：

法定代表人(代理人)：



合同签订日期：

2026年4月15日



附件1：《服务清单》

序号	标的名称	招标技术要求
1	一、接诉即办运行服务内容	<p>1.工单智能流转与闭环技术支撑：基于接诉即办平台技术能力，提供市级转派工单全流程技术辅助，完成工单签收、派单、延期申请、合规退回、结果反馈及不予受理范围技术判定。通过精准派单与工单要素校验，减少无效流转；依托平台到期预警技术模块，督办承办单位按期处置，对未解决、不满意类工单按流程提交前端技术层不予受理。</p> <p>2.考评督办技术支撑：对主责清晰工单进行全流程技术盯办；对责任模糊工单提供现场联合督办技术协同，支撑问题闭环。每日辅助数据查询与统计技术，生成即将到期工单清单并推送督办</p> <p>3.疑难诉求技术协调支撑：针对跨部门、责任交叉、复杂疑难诉求，提供对接与协同服务，辅助部门间信息互通与流程衔接，推动复杂事项技术层流转处置。</p> <p>4.质量监测技术支撑：通过对各承办单位接收工单的全量数据统计分析能力，对承办单位工单处置数据结合实际分类核算，定期输出技术化质量监测评估报告。</p> <p>5.考核辅助技术服务：为呼和浩特市接诉即办月度考核、日常监督检查提供数据提取、台账生成、指标核算等技术支撑，辅助完成考核全流程工作。</p> <p>6.数据统计与文书技术生成：负责接诉即办日常文书技术撰写；通过平台数据挖掘、多维度分析，生成日报、周报、月报、专报、提醒函、督办函等技术文书，报予分管领导或主要领导。</p>

		<p>7.运营管理技术支撑：按照市、区指挥调度中心技术指标要求，提供人员配置、业务培训系统支撑、现场流程管控、工单转派、督办回访、数据深度分析等运营支撑。技术支撑全区非紧急类诉求（咨询、投诉、求助、意见、建议）的受理与流转。</p>
		<p>8.主动治理技术协同：按需求提供对接镇街及相关部门驻场技术支撑，聚焦高频诉求、难点问题，通过数据研判、提前预警、专项整治技术手段，实现诉求降量与未诉先办。</p>
		<p>9.定制化技术服务：根据采购方管理需求，提供其他接诉即办相关技术支撑与辅助服务。</p>
<p>2</p>	<p>二、质量监测评估内容</p>	<p>1.建设目标：构建科学、全面、精准的政务服务便民热线运行质量评估体系，严格依据《内蒙古自治区 12345 政务服务便民热线管理办法》《呼和浩特市接诉即办工作条例》，技术化制定监测评估规则。</p> <p>2.实施原则：遵循依靠群众、服务群众、方便群众的原则，以群众需求为技术导向，保障合理诉求快速响应、技术流转、高效处置，打造政务服务“有诉即办”的新高地。</p> <p>3.技术方式：采用月度 + 年度、数量 + 质量双维度技术评估，对承办单位热线工作进行全周期技术监测。</p> <p>4.4.1 全量回访技术支撑：对承办诉求外呼回访、数据记录、结果判定，围绕响应情况、解决情况、满意情况、办结情况等核心指标为主要监测评估内容。</p>

		<p>4.2 正向激励监测评估：内容扩知识库更新、网上诉求等方面。</p> <p>4.3 负向管控技术维度：对推诿工单、超期工单、不予受理工单、挂账工单及知识库、网上诉求等方面。</p> <p>5. 结果技术应用：通过专报、月报等数字化报表，定期推送监测评估结果至接诉即办指挥调度中心管理端。</p>
3	三、服务团队管理	<p>1. 团队建设与技术培训：提供专职技术辅助与运营支撑接诉即办运行与质量监测评估辅助工作技术人员、及辅助工作技术人员的技能培训、绩效考评、薪酬发放等工作。并针对人员每周开展 2 次平台操作、业务规范、数据处理等技术培训，（单次培训时长不低于 60 分钟）。</p> <p>2. 绩效技术管控：通过工作量化指标、平台操作留痕、等技术手段，规范作业标准，提升处置效能，避免因操作失误影响考核结果，保障新城接诉即办指挥调度中心全市月度考核技术指标达成。</p> <p>3. 岗位技术保障：岗位空缺时实时补配，确保技术辅助服务人员足额到位、系统操作与流程处置不中断。</p> <p>4. 数据安全与保密：严格遵守信息安全技术规范，对岗位信息、人员编制、组织架构、工作数据等敏感内容技术加密、不外泄、不传播。</p>
4	四、服务团队配置要	<p>1. 团队规模技术适配：依据新城接诉即办指挥调度中心工作重点，结合分中心工作、部门 / 镇街外派、技术支撑，业务运营及质量监测三个场景，按平台负载与业务峰值配置足额人员，保障系统与业务稳定运行。</p>

求	<p>2.岗位技术能力要求</p> <p>2.1 政治合格、遵纪守法、无犯罪记录，具备政务服务技术支撑职业素养。</p> <p>2.2 专科及以上学历，普通话标准，口齿清晰熟练掌握 Office 及接诉即办平台操作，具备数据处理能力。</p> <p>2.3 男女不限年龄 35 周岁以下，身体健康，具有较强的服务意识、沟通能力、学习能力，责任心强，表达能力突出能有效的沟通及解决诉求问题。</p> <p>2.4 恪守职业道德，严格执行数据保密与信息安全管理规定，并且诚实守信具有良好的职业道德和社会公德。</p> <p>2.5 管理岗位：本科及以上学历，具备项目运营、质量监控、技术培训、流程优化等综合管理能力，能协调处置平台操作与业务冲突，带领团队完成技术支撑任务。</p> <p>3.基础保障要求：服务团队人员统一缴纳社保，以及意外保险保障人员安全稳定与服务连续性。</p>
---	--

