



锡林浩特市城市运行指挥调度运营 服务合同

甲方：锡林浩特市大数据中心

地址：锡林浩特市大数据中心

乙方：中国联合网络通信有限公司锡林郭勒盟分公司

地址：内蒙古锡林郭勒盟锡林浩特市额尔敦北路 107 号

甲乙双方根据《中华人民共和国政府采购法》《中华人民共和国政府采购法实施条例》《中华人民共和国民法典》等相关法律法规、规范性文件以及 锡林浩特市城市运行指挥调度运营服务 项目 152502-NMGJR-CS-20260001 的中标结果、磋商文件、投标（响应）文件等文件的相关内容，经平等自愿协商一致，就如下合同条款达成一致意见。

一、乙方向甲方提供的服务内容

（一）根据磋商文件及中标（成交）结果公告，乙方向甲方提供的服务内容如下：

锡林浩特市城市运行指挥调度运营服务项目，依托城市智慧综合调度平台，对城市 AI 事件、文明锡林随手拍、12345 政务服务便民热线等各类系统工单事件，实行 7×24 小时全天候联动指挥处置。项目配置运营服务人员，含专职调度人员、专业技术人员及管理人员，全程协助采购人开展日常巡查、指挥调度、服务监督评价、技术支撑等全流程服务工作，全面保障城市运行调度工作常态化、规范化、标



准化开展。乙方确保服务人员具备履行上述职责所需的专业资质和技能，具体人员配置要求详见附件。

（二）服务项目名称、服务具体内容、服务方式、服务要求、服务成果等详细内容，见合同附件一服务清单。

二、乙方服务成果的交付时间、地点

（一）服务期限：2026年8月22日-2027年8月21日

如因甲方原因导致服务起始日延后，服务期限相应顺延，但最长不超过 30 个工作日。

（二）乙方应在合同签订后 3 个工作日内提交人员名单及资质证明，经甲方确认后 7 个工作日内完成培训考核并上岗。

（三）服务地点：锡林浩特市大数据中心

（四）乙方代表及联系电话：王学琴 18604793677

（五）甲方代表及联系电话：乌日根宝 18647907979

三、乙方提供服务成果的质量

（一）乙方提供的服务应同时满足：1. 符合国家法律法规和规范性文件对服务质量的要求；2. 符合甲方招标磋商文件对服务的质量要求；3. 符合乙方在投标（响应）文件中或磋商、谈判过程中对服务质量作出的书面承诺、声明或保证。4. 符合附件服务清单中列明的各项服务指标和考核标准。

上述质量要求作为甲方对乙方服务质量的验收依据。



(二)乙方应根据国家法律法规和规范性文件的规定、招标磋商文件的相关要求、投标(响应)文件及乙方承诺、声明或保证,向甲方提供相应的服务质量证明文件。

四、乙方服务成果的交付方式及载体

乙方交付服务成果方式及载体应符合国家法律法规和规范性文件的要求,并符合甲方招标磋商文件的要求、乙方在投标(响应)文件中对服务成果交付方式及载体作出的承诺。

五、甲方对乙方服务的监督

甲方对乙方提供的服务有权进行监督,当乙方服务质量、服务内容不符合约定时,甲方有权要求乙方及时整改,对乙方拒不改正或整改不到位的,甲方有权要求乙方在3个工作日内完成整改,乙方拒不改正或整改后仍不符合约定的,甲方有权解除合同,并根据具体情况按照本合同第九条约定追究乙方违约责任。

六、合同金额

在乙方提供完全符合合同要求的服务的前提下,本合同总金额(含税)为980000.00元(小写)玖拾捌万元整(大写);本合同增值税税率6%,税金55471.70(小写)伍万伍仟肆佰柒拾壹元柒角整(大写);不含税金额924528.30元(小写)玖拾贰万肆仟伍佰贰拾捌元叁角整(大写)。

七、付款时间及条件

(一)付款时间及条件:



1、甲乙双方合同正式签订，且乙方开具等额合规发票后 30 个工作日内，甲方向乙方支付合同总金额的 40%。如因财政资金支付流程导致逾期付款的，甲方不承担违约责任。

2、甲方在项目服务期满 3 个月后的 10 个工作日内组织初步验收，验收标准详见附件服务清单，验收合格，且乙方出具对应等额合规发票后 30 个工作日内，甲方向乙方支付合同总金额的 50%。

3、甲方组织最终验收，验收内容依照服务清单，验收合格，且乙方开具剩余等额合规发票后 30 个工作日内，甲方付清合同剩余 10% 尾款。

（二）乙方账户信息

乙方名称：中国联合网络通信有限公司锡林郭勒盟分公司

开户银行：中国工商银行股份有限公司锡林浩特支行

银行账号：0610034809022107471

八、知识产权

乙方应保证其提供的服务及服务成果的全部及部分，均不存在侵犯第三方知识产权的情形，其服务成果的所有权由甲方享有。否则，乙方应向甲方承担违约责任及赔偿由此给甲方造成的名誉及经济损失。

九、违约条款

（一）甲方无正当理由不得逾期支付合同款项。

（二）乙方应按照本合同“锡林浩特市城市运行指挥调度运营服务项目服务内容”，以及甲方要求，认真履行职责。乙方未能通过甲



方最终验收或脱离甲方监管，甲方有权不予支付乙方任何合同价款，已经支付的乙方应予以返还。乙方未能按照本合同约定的 期限提供符合岗位职责要求人员的，每逾期一天，乙应向甲方缴纳合同价款万分之五的违约金，违约金总额不超过合同总价的 10%。

(三) 甲方应认真组织初步验收和最终验收工作，乙方负有协助和配合义务。乙方未能通过初步验收或最终验收，甲方应给予乙方 7 个工作日解决问题。若乙方未能在期限内解决问题，无法取得甲方再次验收确认的，甲方可追究乙方合同总价款 10%的违约金。

十、不可抗力

因不可抗力致使一方不能及时或完全履行合同的，应及时通知另一方，双方互不承担责任，并在 30 天内提供有关不可抗力的相关证明。合同未履行部分是否继续履行、如何履行等问题，由双方协商解决。

十一、争议的解决方式

合同发生纠纷时，双方应协商解决，协商不成，可以采用下列方式解决：

(一) 向 锡林浩特市 人民法院起诉。

十二、合同保存

合同文本一式 肆 份，采购单位、中标（成交）供应商各执二份。

十三、合同附件

本合同所附下列文件是构成本合同不可分割的部分，与本合同具有同等法律效力：



1、服务清单

2、中标通知书

十四、双方约定的其他事宜

采购需求具有相对固定性、延续性且价格变化幅度小的服务项目，在年度预算能保障的前提下，采购人可以续签下年度合同，最多可续签次数不超过两次。第二年、第三年按照采购合同严格履约验收后，一年一签。

十五、合同未尽事宜，双方另行签订补充协议，补充协议是合同的组成部分。

十六、本合同由甲乙双方盖章生效。



以下无正文

甲方名称: 锡林浩特市大数据中心 (章)

甲方法定代表人或负责人: (签字)

2026年8月12日

乙方名称: 中国联合网络通信有限公司锡林郭勒盟分公司 (章)

乙方法定代表人或负责人: (签字)

2026年8月12日



附件一：服务清单

一、服务内容及标准

(一) 专职调度人员

序号	服务技术要求
1	1. 提供 7*24 小时全天候运营指挥调度服务，负责锡林浩特市智慧综合调度平台，对文明锡林随手拍、锡林浩特市 12345 热线事件、城市精细化管理平台 AI 事件实时监控工单流转状态、事件处置进度，做到接单及时、派单精准。
	2. 对上报工单、群众诉求、系统预警等各类事件进行分级分类、精准研判，区分普通工单及时受理、及时派单；紧急事件、突发险情、安全隐患类工单即时响应并完成派单；严格按照属地、部门、权责清单精准分拨、转派至对应责任单位，全程跟踪事件处置全流程，对临近超时、已超时工单开展分级预警全程跟踪闭环。
	3. 重大活动、节假日、极端天气期间，严格执行专项值守排班，落实专人盯守、实时报备，保障城市运行平稳有序。遇极端天气、群体性诉求、大面积设施故障、重大城市运行隐患等突发城市应急事件，第一时间响应，快速梳理事件基本信息、影响范围、处置需求，同步上报管理人员及采购人负责人，并联动相关部门开展协同处置。做好应急全过程调度支撑，登记事件台账及全过程记录。
	4. 所有工单按规范闭环办结，确保处置真实有效、群众诉求妥善解决，所有工单资料、调度记录、沟通台账完整归档，可追溯、可核查。
	5. 规范整理城市 AI 运行事件台账，详细记录事件来源、发生时间、办理流程、处理结果、回访情况等完整信息，做到台账清晰、数据准确、可查可溯。按时完成数据统计报送工作，精准统计工单办结率、及时接收率、满意率、超期未办结等核心指标，为城市运行研判提供数据支撑。
	6. 采集受理工单量，结合工单历史变化规律，预测下阶段工单变化；监测每张工单受理量的变化情况，实时监控，动态调整调度人员。
	7. 协助完成上级督查、观摩调研、会议保障等辅助工作，做好调度工作、督办工单记录。
	8. 建立并维护运营服务知识库，定期更新政策法规、办事流程、业务知识等内容，确保知识库内容的准确性、时效性，支撑运营人员高效答复群众诉求。



(二) 专业技术人员

序号	服务技术要求
2	1. 重要节假日（国庆、春节等）、重大活动、两会期间，启动专项网络及设备保障服务，确保运营所有设施正常运行，确保运营大厅网络及设备正常运行。
	2. 定期对基础设施系统和设备的运行状态进行风险分析与评估，根据评估结果进行预测性维护。定期对运营大厅进行检查，对设备及供电系统、UPS 系统、空调系统等设备进行检查，及时发现设备隐患，排除故障，对进出人员进行登记，遵守管理规定和安全规定。
	3. 系统监测：监测智慧城市运营调度平台的运行情况，及时发现故障，避免可能的系统故障。数据备份和恢复：进行数据备份和恢复操作，以确保关键数据的安全性和完整性。安全防范：加强系统的安全防范，保障数据的安全和系统的稳定运行。问题排查：如果发现问题，需要及时处理，避免问题蔓延，影响运行。数据监测：监测每日数据传输的变化情况，记录及监控异常数据，动态监控所负责项目的关键数据指标。数据分析和应用：运营数据发布应及时准确，应建立运营数据分析机制，具备分析能力。
	4. 对网络及系统服务平台网络进行处置维护服务、包含策略优化、咨询服务、应急响应、基线配置、巡检服务、漏洞专项修补、安全重保、威胁检测处置服务等技术运维工作。

(三) 管理人员

序号	服务技术要求
3	1. 负责全员排班调度、日常考勤、在岗督查、业务督导，纪律教育，杜绝空岗、脱岗、违规操作、服务不规范等问题，保障人员稳定、履职到位。
	2. 建立项目全套管理台账，涵盖人员管理、考勤考核、问题整改、故障处置、专项保障等内容。
	3. 严格把控人员上岗、培训、更换、交接全流程，杜绝无证上岗、能力不达标上岗、随意换人等问题，人员变动必须提前报备、完成交接、确保工作无缝衔接。
	4. 需对工作效率、产量、服务质量进行监控，掌握个人工单转派情况，了解运营服务人员业务能力，及时帮助提升服务质量。
	5. 全面负责项目的质量以及数据分析工作，对受理工单完成情况进行分析汇总，及时提供智慧综合调度平台运行情况。



(四) 培训及考核要求

序号	服务技术要求
4	1. 需建立完善的培训服务体系及培训方案, 新员工入职培训涵盖业务知识、服务礼仪、沟通技巧、系统操作、保密规范等内容;
	2. 组织全员服务质量提升培训, 需对运营服务人员进行业务知识、服务技巧、系统操作、业务流程等相关知识培训, 以保证运营人员工作能力, 确保日常运营工作正常、顺利进行; 需参与采购人员开展的常态化业务培训, 完善培训方案持续提升团队业务能力。
	3. 包括但不限于在岗员工定期培训, 业务培训、投诉处理、技巧培训、压力及情绪管理培训等; 管理人员素质培训, 包括绩效管理、沟通技巧、辅导技能培训等;
	4. 需建立各项管理制度, 包括考勤制度、交接班制度、学习培训制度、安全生产要求等各项管理制度, 并根据各项制度进行现场管理。

(五) 应急保障管理

序号	服务技术要求
5	1. 需提供制定完善的应急预案, 涵盖突发话务高峰、系统故障、突发事件、重大活动保障等各类场景, 能够根据业务量灵活调整人员排班, 保障服务不中断; 遇突发情况, 1 小时内启动应急响应, 第一时间上报采购人。
	2. 包括但不限于指挥调度、紧急工单处置、网络及系统故障应急处置等。

(六) 保密管理

序号	服务技术要求
6	全体服务人员须严格遵守采购人保密管理制度, 建立健全数据、文件、资料专项保密机制。项目运营过程中产生的文稿、数据、报表、影像资料等全部工作成果, 所有权归采购人独家所有。未经采购人书面许可, 任何人员不得私自对外摘抄、复制、传播相关资料, 不得将涉密信息用于项目业务以外的任何用途。严禁泄露、篡改工作中接触的群众个人信息、政务涉密数据, 一经查实泄密、违规行为, 将依法依规追究相关人员责任。



二、人员配置及管理要求

序号	服务技术要求
1	1. 供应商须配置不少于 8 名专职调度人员、2 名专业技术人员及 1 名管理人员, 人员结构、专业能力需完全匹配项目日常运营、调度处置、技术支撑等全部工作需求。采购人确认服务人员名单及人数后, 供应商须在 5 个工作日内完成全部人员劳动合同签订、岗前专项培训、岗位交底等筹备工作, 并及时向采购人反馈工作完成情况, 确保人员快速到岗履职。
	2. 所有在岗服务人员必须遵纪守法、品行端正、身心健康, 热爱城市管理服务工作, 具备对应岗位所需专业技能、职业素养, 能够独立高效完成岗位各项工作任务。
	3. 所有项目服务人员的劳动合同由供应商统一签订。由供应商全权负责所有服务人员劳动合同的签订、变更、解除、终止、续订等全流程工作, 严格规范用工制度, 确保用工合法合规、流程规范。
	4. 供应商负责所有服务人员人事档案的收集、保管、更新、归档等常态化管理工作, 统筹负责人员党团组织关系的转接、维护等全部人事相关工作。
	5. 供应商全面承担服务人员薪酬发放、五险一金缴纳、个人所得税代扣代缴等全部工作, 运营人员税前应发薪酬包括: 应发工资、五险一金(个人缴纳部分)+夜班费+法定节假日工资+福利。确保每月 15 日左右工资足额按时发放、社保费用及时足额缴纳。岗位薪酬执行最低标准: 专职调度人员月均实发工资不低于 3100 元/人, 专业技术人员月均实发工资不低于 6000 元/人(上述薪酬不含个人及企业承担的社保、公积金部分)。
	6. 供应商充分尊重采购人现有在岗服务人员就业意愿, 无条件全员承接现有在岗人员, 无缝完成人员合同转移、人事档案移交、社保接续、经费核算等全部衔接工作, 保障服务平稳过渡。
	7. 采购人拥有服务人员资质最终审核确认权, 可对人员身份证、学历学位证书等各类资质证明文件进行复核。若服务人员综合素质、业务能力不达标、无法胜任岗位工作, 采购人有权退回人员, 供应商须无条件、及时完成人员更换。未经采购人书面正式同意, 供应商不得擅自更换在岗服务人员。
	8. 采购人可制定专属岗位考核标准及考核办法, 对服务人员工作态度、业务能力、工作成效开展常态化考核。同时可结合项目工作实际需求、人员综合能力, 合理调整人员岗位。所有服务人员须严格服从采购人统筹工作安排, 主动配合工作部署, 保质保量完成各项交办任务。
	9. 项目服务周期内, 若出现人员离职、岗位空缺等人员流失情况, 供应商须按照采购人要求第一时间补充足额合格人员, 确保岗位人员满员在岗, 不影响项目正常运转。
	10. 供应商为所有在岗服务人员统一定制、配备专用工装, 规范人员上岗仪容仪表和服务形象, 树立标准化城市运维服务风貌。
	11. 服务人员在岗履职期间, 产生的劳动仲裁、劳动诉讼、劳务纠纷等一切相关问题, 均由供应商全权负责处置。



附件二：中标通知书

打印

中标通知书

项目编号: 152502-WMG-JR-CS-20260001



中国联通网络通信有限公司吉林分公司:

吉林通信大数据中心于2026年08月03日就吉林通信大数据中心运行保障运维服务项目(项目编号: 152502-WMG-JR-CS-20260001) 进行竞争性磋商采购, 现通知贵公司中标, 请按约定时间和程序与采购人签订采购合同。

中标合同包号	合同包1
中标合同包名称	吉林通信大数据中心运行保障运维服务项目
中标金额(元)	900,000.00
合计金额(大写):玖拾万元整	



内蒙古联通网络通信有限公司
2026年08月03日

