

# 统一政务热线服务项目(2025-2026年)系统服务合同

甲方：中共温州市洞头区委社会工作部

法定代表人(负责人)：彭增炜

地址：温州市洞头区北岙街道城南大道120号

乙方：中国联合网络通信有限公司温州市分公司

法定代表人(负责人)：陈刚

地址：温州市经济技术开发区雁荡中路18号

## 第一条 合作内容

根据《中华人民共和国民法典》等有关规定，结合具体情况，遵守平等、自愿、公平和诚实守信等原则，经双方协商达成如下协议，并由双方共同恪守，按照甲方项目需求，乙方根据甲方需求派驻人员在甲方指定地点提供服务，甲乙双方将共同协商处理在合作中出现的问题，不断拓宽业务合作范畴。

## 第二条 双方权利和义务

### 1. 甲方权利

(1) 乙方提供的系统的总体架构维护和技术标准符合甲方客户要求。

(2) 系统开发应遵循开放系统的原则，能提供符合国际、国家、行业等标准的通信、网络、操作系统和数据库管理系统等方面的接口和协议，并为今后的二次开发预留接口和开放协议。

(3) 系统中的图像、数据等管理权、所有权归属甲方，未经甲方同意，乙方不得私自泄露、转让、提供给第三方使用。

(4) 系统平台的账号管理权、图像应用及管理权归属甲方。

### 2. 甲方的义务

(1) 合理使用相关的电路与数据，不得将用于系统相关的电路与数据进行经营性活动，转租、转让给其他任何单位或个人使用。

(2) 保证由甲方客户自行投资的为系统共享平台的有关系统符合国家主管部

---

门规定的质量标准和技术要求，保证符合相关的技术标准和规范。

(3) 甲方应根据合同规定按时交纳相关费用。

(4) 甲方应做好乙方进行客户系统服务工作中的相关协调事宜和各项准备工作。主要包括

- 合同签订后，甲方必须及时指定各子项目负责人；
- 入网的组织、协调；保证其入网的各机构配合乙方的安装和调测工作；
- 配合乙方做好前期准备工作。

### 3. 乙方的权利

如甲方在签署合同后，不能按时履行付款义务（  /  ），乙方按照合同约定，有权停止甲方的本合同项下有关的服务和业务，并有权对所欠费用进行追缴。

### 4. 乙方的义务

(1) 乙方保证所提供的服务达到整套系统运行质量要求，符合相关的技术标准和规范要求，保证满足甲方客户正常工作需求。

(2) 乙方所提供的服务质量应符合国家电信主管部门的质量标准和技术要求，满足甲方客户系统整体运营需求。

(3) 乙方负责建立健全系统服务的技术档案并提供给甲方。

(4) 乙方为甲方提供及时优质的服务，保障网络的运行稳定，负责故障的全程处理，乙方将提供 365 天 7×24 小时热线电话服务，并根据合同内容进行相关服务。

(5) 乙方应制定应急服务机制，如遇平台技术升级等，应提前 48 小时通知甲方，说明可能造成的影响和范围，并经甲方同意。每次平台技术升级在 6 小时内完成，并采取相应措施，确保系统数据安全。

(6) 乙方除不可抗拒的因素（包含战争、自然灾害等不可抗力的客观因素）外，应在签订合同后  /  完成整体系统调试工作，并为甲方提供后续设系统调试服务升级工作。

**合同任一方被法院纳入失信被执行人的，其他方有权迟延履行或者迟延交付且不视为违约，同时其他方有权随时解除合同。**

## 第三条 项目内容、合同金额、付款方式

### 1. 项目内容

---

项目内容为： 统一政务热线服务项目(2025-2026年)系统服务合同。

2. 合同金额

合同总金额 534900元，大写：人民币伍拾叁万肆仟玖佰元整。

3. 付款方式： 银行转账。

4. 支付时间：合同签订生效后7个工作日内，甲方向乙方支付合同总价的65%，合同结束前一个月内甲方出具评价合格意见后给予支付合同金额的剩余款项。（具体支付时间以财政拨款时间为准）。

5. 其他约定：

项目外包技术服务的时间为中标之日至2026年2月3日，甲乙双方签定合同后须与现有服务提供单位完成工作交接，并向现有服务提供单位支付2025年2月4日至交接完成之日的服务费用，结算标准不高于该服务费同比例计算精确至日历天后的数额，具体数字由采购人、现有服务提供单位及成交供应商三方友好协商。

第四条 保密

1. 未经对方书面许可，任何一方不得向第三方提供或披露与对方业务有关的资料和信息，法律另有规定的除外。

2. 本合同所涉及的甲乙双方在合作过程中所了解到对方的有关网络组织、业务发展、价格策略等商业机密时，双方均有义务为对方保密。

3. 其他约定： /。

第五条 违约

任何一方未履行本合同项下的任何一项条款均被视为违约。任何一方在收到对方的具体说明违约情况的书面通知后，如确认违约行为存在，则应在收到通知书二十天内对违约行为予以纠正并书面通知对方；如认为违约行为不存在，则应在收到通知书二十天内向对方提出书面异议或说明。在此情形下，甲乙双方可就此问题进行协商，协商不成，按本合同争议条款解决。违约方应承担因自己的违约行为而造成的法律责任，并承担赔偿因己方违约行为而造成的经济损失。

其他约定： /

第六条 争议解决

1. 执行期间出台新的法律法规和服务标准，则自新的法律法规和服务标准生效之日起按照新的法律法规和服务标准执行。

2. 双方一致同意建立协商制度，加强日常情况沟通，及时处理各项问题。

---

3. 双方因本合同的履行而发生的争议，应由双方友好协商解决。如果协商不成，可在甲方所在地人民法院提起诉讼。

#### 第七条 免责条款

因不可抗力导致甲乙双方或一方不能履行或不能完全履行本合同项下有关义务时，双方相互不承担违约责任。但遇有不可抗力的一方或双方应于不可抗力发生后 15 日内将情况告知对方，并提供有关部门的证明。在不可抗力影响消除后的合理时间内，一方或双方应当继续履行合同。

#### 第八条 合同的有效期限、续签、变更、解除

1. 本合同有效期为自合同签订之日起至 2026 年 2 月 3 日。
2. 本合同有效期满后，合同如需延期双方再协商解决。
3. 合同有效期内双方中任何一方因特殊原因欲变更或解除合同必须提前三个月以书面形式通知对方经双方协商认可后执行。

#### 第九条 附则

1. 如果本合同的任何条款在任何时候变成不合法、无效或不可强制执行而不从根本上影响本合同的效力时，本合同的其它条款应不受影响。
2. 未经甲乙双方书面确认，任何一方不得自行变更或修改本合同。
3. 本合同各条标题仅为提示之用，应以条文内容确定各方的权利义务。
4. 未得到对方的书面许可，一方均不得以广告的形式或在公共场合使用或摹仿对方的名称、商标、图案、服务标志、符号、代码、型号或缩写，任何一方均不得声称对对方的名称、商标、图案、服务标志、符号、代码、型号或缩写拥有所有权。
5. 本合同的任何内容不应被视为或解释为双方之间具有合资、合伙、代理关系。
6. 本合同自双方法定代表人（负责人）或授权代表签字并加盖公章或合同专用章之日起生效。
7. 本合同一式肆份，甲方执贰份，乙方执贰份，合同附件及招标文件、乙方投标书、投标时的承诺书等是合同不可分割的一部分，具有同等法律效力。
8. 本合同未尽事宜按照国家法律法规、安防标准及招标文件、投标书执行。

#### 第十条 合同附件

∟

---

(此页无正文，签署页)

甲方(盖章)：中共温州市洞头区委社会工  
作部

法定代表人(负责人)  
或授权代表(签字)：

乙方(盖章)：中国联合网络通信有限公司  
温州市分公司

法定代表人(负责人)  
或授权代表(签字)：

日期： 年 月 日

日期： 年 月 日

wc56 2025-07-03 16:

## 附件 1：安全承诺书

### 安全承诺书

乙方郑重承诺遵守本承诺书的有关条款，如有违反本承诺书有关条款的行为，由乙方承担由此带来的一切民事、行政和刑事责任。

一、乙方承诺严格遵守《中华人民共和国网络安全法》和《中华人民共和国数据安全法》及有关法律、法规和行政规章制度、文件规定。乙方在从事运维服务过程中对乙方知悉、掌握的运维数据承担主体责任。

二、乙方保证不利用网络危害国家安全、泄露国家秘密，不侵犯国家的、社会的、集体的利益和第三方的合法权益，不从事违法犯罪活动。

三、乙方承诺严格按照国家相关法律法规做好乙方数据中心的的信息安全管理工作，按政府有关部门要求设立信息安全责任人和信息安全审查员，信息安全责任人和信息安全审查员应在通过公司的安全技术培训后上岗。

三、乙方承诺健全各项网络安全管理制度和落实各项安全保护技术措施。

四、乙方承诺健全数据安全管理制度，对本单位涉及公共数据的岗位人员、信息系统、IT 资产、共享、披露、外包服务等实施全面的安全管理。

五、乙方承诺不以任何方式将相关数据提供给非授权第三方或用于商业目的。涉及个人信息和商业秘密的数据，必须经甲方授权同意后使用。

六、乙方承诺如发现数据安全隐患或其它不安全因素，第一时间上报，并密切配合甲方做好数据安全事件的处置及调查工作，采取措施消除安全隐患。

七、本单位承诺不从事下列危害计算机信息网络安全的活动，包括但不限于：

- 1、未经允许，进入计算机信息网络或者使用计算机信息网络资源的。
- 2、未经允许，对计算机信息网络功能进行删除、修改或者增加的。
- 3、未经允许，对计算机信息网络中存储或者传输的数据和应用程序进行删除、修改或者增加的。

承诺单位：（盖章）

日期：

---

## 附件 2：网络与数据安全责任书

### 网络与数据安全责任书

甲方：中共温州市洞头区委社会工作部

乙方：中国联合网络通信有限公司温州市分公司

温州市洞头区大数据管理中心（以下简称甲方）和在友好协商、平等互惠的基础上，就采购编号：DTCG20250529038”项目外包有关事项根据《中华人民共和国网络安全法》、《中华人民共和国数据安全法》、《浙江省信息技术服务外包网络安全管理办法》、《浙江省政务数据安全管理办法》等法律法规，明确网络与数据安全责任，并确定相关处罚条款。

一、乙方根据项目情况分工如下，本项目责任项目经理为\_\_\_\_\_，上述人员全权负责采购编号：DTCG20250529038 的网络与数据安全工作。

二、乙方需加强服务人员管理，进行安全背景调查，并签订保密协议。

三、乙方需根据服务人员岗位职责和工作内容，分配唯一、高强度、定期更新密码的账号，并设置相应的操作权限，严禁多人共用一个操作账号。

四、乙方在运维过程中发现异常或者违规操作，需及时向甲方报告，并采取相应的补救措施，并对责任人员开展内部惩戒。

五、乙方应建立健全服务人员网络与数据安全管理制度，现场运维实行专人监督，特别是对数据库等核心设备操作必须通过安全防护设备或采取实时监控等有效措施，严禁服务人员直接操作敏感数据。

六、当发生重大网络与数据安全事件时，立即通知甲方，保留有关原始记录，密切配合信息安全事件的处置及调查工作。共同采取相应措施，及时整改信息安全隐患、漏洞。

七、乙方现场服务人员不从事任何危害网络与数据安全的活动，所有服务操作日志需按规定留存 3 个月以上。

八、未经允许，服务人员不得将有关数据、资料提供泄露给公司他人或第三方或用于其他任何目的。

九、乙方要加强网络安全应急体系建设，制定网络安全事件应急预案，定期组织开展应急演练，及时有效处置网络安全事件，按规定及时将事件发生和处置情况报告甲方，查找项目数据安全隐患和漏洞，对薄弱环节和潜在威胁采取有力

---

措施进行整改，避免和消除数据安全风险，履行数据安全保护义务，发现数据安全缺陷、漏洞等风险时，立即采取补救措施；发生数据安全事件时，立即采取处置措施。确保第一时间检测发现，第一时间应急处置，第一时间向甲方报告。

十、乙方应加强网络边界、存储介质等管理，服务人员必要操作后要及时关闭远程维护服务，严禁办公专网等重要信息系统直接与互联网连接。

十一、合同到期或者终止后，乙方应及时向甲方移交系统账号、运维资料、技术文档等相关资料，并办理移交手续，不留存相关信息资料。

十二、乙方对离职离岗的服务人员需做好工作交接，并签订离职离岗保密协议。

十三、乙方因信息技术服务外包过程中机构、人员、行为管理不到位，引发系统瘫痪、数据丢失泄露等网络安全事件，根据事件造成的危害情况处以合同金额1%的罚款，没有按照有关规定向相关部门报送报告的，由网信、有关主管部门责令整改，并依据《网络安全法》、《数据安全法》、《个人信息保护法》等法律法规追究相关人员责任；涉嫌违法犯罪的，由公安机关依法查处。

wc56 2025-07-03 16:

甲方(盖章)：中共温州市洞头区委社会工作部

法定代表人(负责人)

或授权代表(签字)：

乙方(盖章)：中国联合网络通信有限公司  
温州市分公司

法定代表人(负责人)

或授权代表(签字)：

---

### 附件 3：保密承诺书

#### 保密承诺书

我了解有关保密法规制度，知悉应当承担的保密义务和法律责任。本人庄重承诺：

- 一、 认真遵守国家保密法律法规和保密规章制度，履行保密义务。
- 二、 严守工作中所涉及国家秘密和业主单位内部工作秘密的安全，妥善保管所有资料，不遗失、转借、外带、抄录和复印。
- 三、 不将内部信息或项目内容随意告知或提供给第三方；不将内部数据及资料带离单位；不将内部数据及资料在互联网上通过邮件或聊天工具等方式进行传输。
- 四、 在工作期间使用内部网络时只查询和浏览与项目有关的内容，其他内部信息不随意查看。
- 五、 不带无关人员进出办公场所和机房。
- 六、 发现保密范围内的有关事项已经泄露或可能泄露时立即报告，并及时采取补救措施。
- 七、 若有特殊情况，及时向有关领导报告，经领导同意后方可进行，不私自行动。
- 八、 离岗时递交相关工作交接文档，同时退还和清理所有内部资料。
- 九、 自觉接受保密教育和保密监督、检查，认识学习相关法律法规以及相关规定。

承诺人签名：

年 月 日

---

附件 4：信息化项目安全保密协议

## 信息化项目安全保密协议

甲方：中共温州市洞头区委社会工作部

乙方：中国联合网络通信有限公司温州市分公司

为做好采购编号：DTCG20250529038”项目（以下简称项目）的安全保密工作，保证项目实施过程中涉及的业主单位内部工作秘密的安全，根据《中华人民共和国保守国家秘密法》等相关文件规定，甲乙双方就有关项目安全保密事宜达成如下协议：

一、保密内容包括：本项目信息系统的系统数据、业务数据、项目资料及存放这些数据、资料的计算机、存储介质；电子政务网上信息、维护工作中接触到的必须保密的内容。

二、甲方应加强对乙方及参与本项目工作人员的安全保密监管，及时发现安全保密隐患和问题。

三、乙方保证派遣符合甲方要求的工作人员参加项目工作，对项目工作人员登记造册，并承担法律上的担保责任；建立规章制度防范和及时发现违反保密法规和规范的行为；乙方保证一旦发现保密范围内的有关事项已经泄露或可能泄露时，立即通知甲方，共同采取相应措施，为甲方提供查找相关工作人员和泄密原因的线索和证据，并承担相应责任。

四、乙方在项目实施期间，必须严格依照甲方的要求，在甲方指定的工作场所和设备环境下进行系统和数据的维护工作，不得自行拍照截图留存；不得非法拷贝数据；不得擅自将数据拷贝回本单位进行处理；不得以任何方式将有关数据提供给第三方或用于其他商业目的。

五、乙方人员的维护服务工作必须在合同确定的服务范围内进行，不得涉及与本项目无关的业务及信息。不得非法入侵电子政务网计算机信息系统；不得非法擅自登录、浏览、下载电子政务网网上信息。

六、乙方人员应使用甲方提供或指定的网络环境下工作，未经甲方许可，不可以任意访问其他服务器，不得以任何形式将电子政务网信息、数据、资料等传

---

输或复制到其它计算机和信息设备中。

七、乙方按照合同要求提供驻场服务期间，确因工作需要经审批而联入电子政务网计算机设备的，应严格按照电子政务网要求实名认证，一机一档，严禁“一机两用”，在驻场期间访问相关业务系统需通过堡垒机方式进行管理，做好对应安全运维日志记录。

八、乙方在项目实施过程中使用的各种存储介质，以及所有书面资料必须由本项目人员使用、保管、存放，不得借与无关人员。

九、当甲方要求乙方交回专有信息时，乙方应当立即交回所有书面的或其他形式的专有信息以及所有描述和概括该专有信息的文件资料，不能以任何形式保留或擅自处理。

十、乙方保证在该项目实施期间及完成以后的任何时间内保密内容不予泄露，对因乙方因素导致该项目的保密内容泄密造成的后果，乙方承担相应的法律责任。

十一、本协议双方签字盖章后生效。本协议一式二份，甲乙双方各执一份。

甲方代表签字：

乙方代表签字：

单位盖章

单位盖章

日期：

日期：

---

## 附件5：项目具体内容

### 1. 做好政务热线办理工作

负责各省、市平台(以浙江省民呼我为统一平台为主)受理件的转录、部门交办、内部办件分派以及理件、督办、现场巡查、回访、核实等；

负责市、区级平台(以浙江省民呼我为统一平台为主)受理件的转录、部门交办、内部办件分派及理件、督办、现场巡查、回访、核实等；

负责省、市、区平台办件答复内容梳理挂网、归档,协助做好部门协作工作事宜；

负责做好现场接访工作及内容登记、部门交办、内部办件分派；

负责来电内容登记、部门交办、内部办件分派；

负责省、市业务咨询和存疑件、满意件的报送；

负责各省、市平台受理件整理内容的初步审核；

负责交办督办各街道(乡镇)上报的民情难题。

### 2. 其他工作

协助110非警务警情流转处置等工作,按要求做好周末、节假日及应急状态下值班值守,自觉服从区委社工部工作安排,认真完成领导交办的各项任务。