

梧州市 12345 政务服务便民热线 2026-2028 年度服务 采购合同

合同编号：12NG3714636820261

采购单位（甲方）：梧州市信息中心

采购计划号：WZZC2025-G3-03714

中标供应商（乙方）：中国移动通信集团广西有限公司

项目名称：梧州市 12345 政务服务便民热线 2026-2028 年度服务采购项目

项目编号：WZZC2025-G3-990379-YZLZ

签订地点：梧州市

签订时间：2026年3月30日

本合同是否为中小企业预留合同：否

根据《中华人民共和国政府采购法》《中华人民共和国民法典》等法律、法规规定，按照招标文件规定条款和乙方投标文件及其承诺，甲乙双方签订本合同。

第一条 合同标的

序号	名称	服务内容	数量	单位	单价 (元)	总价 (元)
1	梧州市 12345 政务服务便民热线 2026-2028 年度服务	具体详见附件采购需求。	1	项	9792000.00	9792000.00

合计金额（人民币）：（大写）玖佰柒拾玖万贰仟元整 （小写）9792000 元

第二条 标的质量

乙方所提供的服务及服务内容必须与投标（响应）承诺相一致，且满足项目实施要求，有国家强制性标准的，还必须符合国家强制性标准的规定，没有国家强制性标准但有其他强制性

标准的，必须符合其他强制性标准的规定。

第三条 履行时间（期限）、地点和方式

1. 履行时间（期限）：3年。（2026年4月1日-2029年3月31日）

2. 履行地点：梧州市

3. 履行方式

(1) 履行方式：按招标文件要求（如有）或甲方要求履行；

(2) 伴随货物的，乙方负责货物运输，货物的运输方式：不限，交货方式：

乙方将货物送到甲方指定地点。

甲方自行到乙方指定地点提货。

其他： 。

第四条 实施和培训

1. 实施时间：本合同签订后开始实施；实施地点：梧州市红岭大厦。

2. 实施要求：乙方应当按招标文件要求（如有）或甲方要求进行实施。

3. 乙方应按投标文件的承诺向甲方提供相应的服务，并提供所服务内容的相关技术资料，乙方提供不符合投标文件和本合同规定的服务成果，甲方有权拒绝接受。

4. 乙方应当按照投标文件的承诺对甲方有关人员进行培训。培训时间：服务期内按甲方要求开展；培训地点：梧州市红岭大厦。

第五条 合同价款及支付

1. 本合同以人民币付款。

2. 合同价款（或者报酬）：¥ 9792000 元（人民币 玖佰柒拾玖万贰仟元整）。

3. 合同价款包括但不限于满足本次投标全部采购需求所应提供的服务，以及伴随的货物和工程（如有）的价格；包含投标服务、货物、工程的成本、运输（含保险）、安装（如有）、调试、检验、技术服务、培训、税费等所有费用。

4. 结算周期与比例：

(1) 付款比例：合同期内分 4 期结算。

第一期：合同签订后，经双方确认结算金额之日起 10 个工作日内，甲方向乙方支付第一期项目资金，即合同金额的 30%。

第二期：2027 年 1 月 15 日前，由甲方组织年度服务验收，验收通过后，按乙方服务内容完成度支付年度服务费用。年度服务完成度为 100%，则支付第二期项目资金，即合同金额的 30%；如年度服务完成度不为 100%，乙方按照甲方要求整改后仍达不到 100%的，则按照实际完成度支付第二期项目资金，即第二期实际支付金额=合同金额×30%×实际完成度。

第三期：2028 年 1 月 15 日前，由甲方组织年度服务验收，验收通过后，按乙方服务内容完成度支付年度服务费用。年度服务完成度为 100%，则支付第三期项目资金，即合同金额的 20%；如年度服务完成度不为 100%，乙方按照甲方要求整改后仍达不到 100%的，则按照实际完成度支付第三期项目资金，即第三期实际支付金额=合同金额×20%×实际完成度。

第四期：2029 年 1 月 15 日前，由甲方组织最终服务验收，验收通过后，按乙方服务内容完成度支付年度服务费用。年度服务完成度为 100%，则支付第四期项目资金，即合同金额的 20%；如年度服务完成度不为 100%，乙方按照甲方要求整改后仍达不到 100%的，则按照实际完成度支付第四期项目资金，即第四期实际支付金额=合同金额×20%×实际完成度。

(2) 付款条件：每次支付合同金额前须经双方确认结算金额。双方确认结算金额后，由甲方确认财政性资金统筹拨付是否到位，财政性资金统筹拨付到位后，乙方须向甲方提供付款申请和对应金额的合法发票，甲方收到发票后 10 个工作日内向乙方支付对应的款项。乙方逾期提供发票的，甲方支付款项的时间相应顺延。（如财政性资金未能拨付到位，甲方支付价款的时间相应顺延，乙方不得要求甲方承担逾期付款的违约责任。）

5. 资金支付方式： (银行转账) 。

乙方收款账户信息如下：

开户名称：中国移动通信集团广西有限公司

银行账号：9558852102001160481

开 户 行：中国工商银行股份有限公司南宁市琅东支行

第六条 验收、交付标准和方法

1. 验收标准和方法

(1) 验收标准：符合现行国家相关标准、行业标准、地方标准或者其他标准、规范。

(2) 验收要求：对本项目服务的技术和商务要求的履约情况进行验收，按照《关于印发广西壮族自治区政府采购项目履约验收管理办法的通知》（桂财采〔2015〕22号）以及《财政部关于进一步加强政府采购需求和履约验收管理的指导意见》（财库〔2016〕205号）规定执行，并参照广西壮族自治区大数据发展局《关于印发2021年度12345政府服务热线考核指标的通知》、《广西壮族自治区大数据发展局关于印发广西壮族自治区12345政务服务便民热线管理办法的通知》（桂数发〔2021〕13号）和《广西12345政务服务便民热线管理办法》的通知》（桂政办发〔2025〕52号）执行，如自治区12345政务服务便民热线年度考核指标或管理办法等文件有更新，以最新版文件为准。

(3) 验收时间：甲方收到乙方验收申请之日起5个工作日内进行验收（如有特殊情况，按甲方指定的时间，另行验收）。甲方委托第三方机构组织项目验收的，其验收时间以该项目验收方案确定的验收时间为准。

(4) 验收地点：甲方指定地点。

(5) 验收程序及方法：

1) 乙方完成服务后书面向甲方提交验收书面申请。

2) 由甲方自行选择验收人员组成验收小组对服务情况进行验收。

3) 本项目验收由验收小组按照采购合同约定对每一项技术和商务要求的履约情况进行确认。

4) 验收结束后，验收小组出具采购验收书，验收书应当包括每一项技术和商务要求的履约情况，并列明项目总体评价，由验收小组、甲方和乙方共同签署。甲方委托第三方机构组织项目验收的，其验收结果以第三方机构出具验收书结论为准，甲方和乙方共同签署确认。

5) 验收书一式肆份，甲乙双方各执贰份，受托第三方机构壹份（如有）。

6) 验收结论不合格的，乙方应自收到验收书后5日内及时予以解决。经乙方对验收结论不合格的服务进行整改后，仍然达不到要求的，经双方协商，可按服务内容完成度，在甲方应付乙方款项中扣除相应金额，如未达履约要求的，还需扣除对应的履约保证金（以保函形式提

供履约保证金的，可在甲方应付乙方款项中扣除相应金额）。

7) 验收费用按下列②方式确定：

①甲方支付；

②乙方支付；

2. 交付标准和方法

(1) 甲方在年度验收或者最终验收过程中如发现乙方提供的服务不满足投标文件及本合同规定的，暂停向乙方付款，直到乙方及时完善并提交相应的服务成果且经甲方验收合格后，方可办理付款。

(2) 伴随货物的，其所有权和风险自交付时起由乙方转移至甲方，货物交付给甲方之前所有风险均由乙方承担。

第七条 售后服务

1. 乙方应按照国家有关法律法规规定以及投标文件承诺，为甲方提供售后服务。

2. 伴随货物的质量保修范围：无；质保期：无。

第八条 履约保证金和履约条件

1. 履约保证金金额：大写 壹拾玖万伍仟捌佰肆拾元整（¥195840）【政府采购合同金额的2%（若乙方是中小企业的，按政府采购合同金额的2%收取）】。

2. 履约保证金递交方式：银行转账、支票、汇票、本票或者银行、保险机构出具的保函等非现金方式。

3. 履约保证金缴纳期限：政府采购合同签订后 10 个工作日内，乙方向甲方指定账户支付履约保证金或提供保函证明。

4. 履约保证金退付方式、时间及条件：由乙方履约保证金收取单位提供《广西壮族自治区政府采购项目合同验收书》（详见桂财采〔2015〕22号），保证金收取单位在收到合格材料后 5 个工作日内办理退还手续（不计利息）。

5. 履约保证金指定账户：

开户银行：梧州市工商银行金苑支行

开户名称：梧州市信息中心

银行账号：2104330 9292 195 14545

6. 履约约束条件：

①乙方提供的 12345 政务服务便民热线被上级部门（含自治区级及以上相关部门）通报批评（因不可抗力或甲方原因导致的除外），通报 1 次扣履约保证金的 10%，直到扣完为止。以保函形式提供履约保证金的，甲方在应付乙方款项中扣除相应金额；

②在年度验收中，验收主要考核指标结果不得低于自治区同期同类别热线服务指标的平均值（具体考核指标以甲方当年确认的考核细则为准）。主要考核指标结果达不到考核要求的，扣履约保证金的 10%，直到扣完为止。以保函形式提供履约保证金的，甲方在应付乙方款项中扣除相应金额；

③乙方已按本合同约定完成对应年度全部服务内容，且通过甲方组织的验收，则不扣除履约保证金。

第九条 违约责任

1. 乙方应严格按照本合同约定的时间计划履行各项服务义务。除本合同约定的不可抗力情形外，若乙方未能按期履行义务，每逾期一日，应向甲方支付相当于合同总金额千分之一（1‰）的违约金。前述逾期违约金累计总额不超过合同总金额的百分之五（5%）。当违约金达到此上限时，甲方有权单方解除本合同，并要求乙方赔偿由此造成的全部损失（该等损失赔偿不受前述违约金上限的限制）。

2. 乙方保证其为履行本合同所提供的服务、资料、成果均未侵犯任何第三方的知识产权及其他合法权益。若因乙方违反上述保证，导致任何第三方提起侵权索赔、诉讼或仲裁的，乙方应负责解决，并承担由此产生的一切费用（包括但不限于和解费用、赔偿金、诉讼费、律师费及其他合理开支）。如前述侵权事宜导致甲方遭受损失的，乙方应向甲方承担全部赔偿责任。该等赔偿总额以本合同总金额的 100% 为上限，但若该等侵权系因乙方故意或重大过失所致，则乙方应承担的赔偿不受此上限约束。

3. 梧州市财政统筹安排的项目资金安排到位后，甲方延期向乙方付款的，每天向其偿付延

期款额 1%滞纳金，但滞纳金累计不得超过延期款额 5%。逾期超过 30 日的，乙方有权在书面催告后暂停履行后续服务，且不承担因此产生的延期责任。

4. 其它违约责任按《中华人民共和国民法典》处理。

第十条 不可抗力事件处理

1. 在合同有效期内，任何一方因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影响期相同。

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。

3. 不可抗力事件延续一百二十天以上，双方应通过友好协商，确定是否继续履行合同。

第十一条 合同争议解决

1. 因服务质量问题发生争议的，应邀请国家认可的质量检测机构或双方认可的专家组进行鉴定。服务符合标准的，鉴定费由甲方承担；服务不符合标准的，鉴定费由乙方承担。

2. 因履行本合同引起的或者与本合同有关的争议，甲乙双方应首先通过友好协商解决，如果协商不能解决，按下列(2)方式解决：

(1) 向梧州市仲裁委员会申请仲裁；

(2) 向甲方所在地的人民法院提起诉讼。

第十二条 合同的变更、中止或者终止

1. 除《中华人民共和国政府采购法》第五十条规定的情形外，本合同一经签订，甲乙双方不得擅自变更、中止或者终止合同。

2. 采购合同继续履行将损害国家利益和社会公共利益的，双方当事人应当变更、中止或者终止合同。有过错的一方应当承担赔偿责任，双方都有过错的，各自承担相应的责任。

第十三条 12345 政务服务便民热线平台信创改造服务及约束要求

1. 12345 政务服务便民热线平台（以下简称：热线平台）的信创改造工作，由广西壮族自治区层面统筹规划实施，乙方知晓并认可梧州市无需单独开展热线平台信创改造相关工作。

2. 为配合自治区统一部署，防范履约风险，保障财政资金使用安全及热线服务连续性，若本合同履行期间，因自治区统一改造导致本合同依托的热线平台核心事项发生变更，或合同履

行基础发生根本性变化，致使合同无法按原约定继续履行的，属于《民法典》第五百三十三条规定的情势变更情形，双方应就合同变更或终止事宜进行友好协商。

3. 因本条第（2）款情形导致合同变更或终止的，双方互不承担违约责任。但因一方故意拖延、拒绝配合自治区统一改造工作，导致另一方遭受损失的，拖延或拒绝配合的一方应承担相应赔偿责任。

4. 基于本条约定进行的合同变更或终止，需由双方签订书面补充协议或终止协议予以确认，补充协议或终止协议与本合同具有同等法律效力。

5. 本条约定为针对自治区统一推动信创改造工作事宜的专项条款，若与本合同其他通用条款约定不一致，以本条约定为准。

第十四条 合同文件构成

1. 政府采购合同和补充协议（如有）；
2. 中标通知书；
3. 投标文件；
4. 采购文件及更正公告（澄清或补充通知）；
5. 标准、规范及有关技术文件；
6. 双方约定的其他合同文件。

上述合同文件互相补充和解释。如果合同文件之间存在矛盾或者不一致之处，以上述文件的排列顺序在先者为准。

第十五条 知识产权和保密要求

1. 甲方在履行合同过程中提供给乙方的全部图纸、文件和其他含有数据和信息的资料，其知识产权及所有权全部属于甲方。

2. 除采购文件采购需求另有约定外，甲方不因签署和履行合同而享有乙方在履行合同过程中提供给甲方的图纸、文件、配套软件、电子辅助程序和其他含有数据和信息的资料的知识产权。但甲方为实现合同目的时，乙方需无偿提供上述材料给甲方使用。

3. 乙方应保证所提供服务及货物在使用时不会侵犯任何第三方的知识产权或者其他权利。

如合同服务或货物涉及知识产权，则乙方保证甲方在使用合同服务或货物过程中免于受到第三方提出的有关知识产权侵权的主张、索赔或诉讼的伤害。如乙方违反本条约定的义务，乙方已收取的费用应全额返还给甲方，造成甲方或第三人损失的，乙方还需承担赔偿责任。

4. 如果甲方收到任何第三方有关知识产权、所有权的主张、索赔或诉讼，乙方在收到甲方通知后，由乙方承担全部费用（包括但不限于律师费、诉讼费、交通费、赔偿权利人损失等费用）并协助甲方处理与第三方的索赔或诉讼，并赔偿甲方因此发生的费用和遭受的损失。如果乙方拒绝处理前述索赔或诉讼或在收到甲方通知后 28 日内未作表示，甲方可以自己的名义进行这些索赔或诉讼，因此发生的费用和遭受的损失均应由乙方承担。

5. 乙方对甲方提供的文件等资料以及完成的服务成果以及在合同履行过程中所掌握的数据、资料等需承担保密义务；未经甲方书面同意，乙方对甲方提供的资料以及向甲方交付的服务成果以及在合同履行过程中所掌握的数据、资料等，不得向第三方透露、转让、提供知识产权或所有权。如乙方违反本条约定的义务，乙方已收取的费用应全额返还给甲方，造成甲方或第三人损失的，乙方还需承担赔偿责任。。

6. 伴随货物的，乙方保证将要交付的货物的所有权完全属于乙方且无任何抵押、质押、查封等产权瑕疵。

第十六条 合同生效及其它

1. 合同经双方法定代表人或者委托代理人签字并加盖单位公章后生效（委托代理人签字的需后附授权委托书，格式自拟）。

2. 合同执行中涉及采购资金和采购内容修改或者补充的，并签书面补充协议报财政部门备案，方可作为主合同不可分割的一部分。

3. 合同生效后，甲乙双方不得因姓名、名称的变更或者法定代表人、负责人、承办人的变动而不履行合同义务。

4. 本合同未尽事宜，遵照《中华人民共和国民法典》有关条文执行。

5. 本合同期满后，新一期梧州市 12345 政务服务便民热线服务合同未生效前，乙方需继续保障本合同中各项服务内容不得中断。因延期产生的服务费用，原则上按本合同费用标准核定，

具体计费内容与计费方式由甲乙双方商定。

6. 本合同自签订之日起2个工作日内，甲方应当将采购合同在广西壮族自治区财政厅指定的媒体上公告。

7. 本合同一式陆份，具有同等法律效力，财政部门（政府采购监管部门）、采购代理机构各一份，甲乙双方各贰份。

甲方（盖章）：梧州市信息中心
法定代表人或者委托代理人（签字）：
签订日期：2026年3月30日



乙方（盖章）：中国移动通信集团广西有限公司
法定代表人或者委托代理人（签字）：
签订日期：2026年3月30日

