

常州市公安局 114 移车电信服务项目合同

甲方：常州市公安局签订地点：常州

乙方：中国电信股份有限公司常州分公司签订时间：2023 年 月 日

根据常州市政府采购中心 2023 年 6 月 16 日 进行的 常采单[2023]0014 号 招标，甲、乙双方就乙方中标的 常州市公安局 114 移车电信服务项目（以下简称“服务外包项目”），本着平等互利的原则，通过共同协商，根据《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国民法典》及有关法律法规，就相关事宜达成如下合同。

为打造具有常州特色的“114 移车服务”民生品牌，推动社会应急联动工作，解决移车难题，方便群众快速高效出行。同时，进一步推进非警务警情分流，有效提高 110 接处警工作效率，切实为 110 减负，节约警力资源。甲乙双方共同开展 114 移车便民服务项目，经双方友好协商，达成如下协议：

一、合作内容

（一）甲乙双方充分发挥各自业务领域内的优势，携手建立全面、长期的战略合作伙伴关系，实现资源共享、优势互补，共同为民生建设提供助力。

（二）甲、乙双方合作开展 114 移车服务，甲方授权乙方作为电话移车服务的唯一合作伙伴，通过 114 话务坐席向用户提供移车服务。

（三）**服务期限为叁年，合同一年一签。本次合同起始日期为 2023.6.18 至 2024.6.17，自签订之日起有效期为一年，当年合同期满经甲方考核合格后，续签下一年度合同，最多续签两次。**

二、双方责任和义务

（一）甲、乙双方共同成立合作工作组，对推进 114 挪车服务进行会商、协调，保证项目的顺利对接及实施。

（二）114 挪车服务使用中国电信股份有限公司江苏分公司与江苏省公安厅交通警察总队合作平台数据。

（三）乙方负责话务人员、场地的组织，负责 114 挪车话务坐席系统开发、技术支撑、日常运营等工作。

（四）乙方按照甲方相应话务规范和标准，参照公安 110 接警模式，利用 114 语音平台开发具有坐席录音、数据统计、录音提取等功能的 114 挪车话务平

台，同时由江苏号百信息服务有限公司承担挪车查询系统的开发及费用，供甲方查看话务数据。所有移车服务数据及电话录音资料，必须保存3年。

(五) 乙方设置114挪车服务所需的坐席，并根据服务量的变化情况进行坐席调整，确保挪车服务有效提供。对于乙方服务过程中无法妥善解决的挪车纠纷、群众紧急求助及涉及违法行为的，如：占用应急通道、交通违法行为、客户不配合挪车以及客户对114挪车服务授权有质疑等问题，应及时转接至公安110指挥中心处理；乙方因技术故障暂停服务的，应该在故障发生后的30分钟内通知公安110接警台，并在排除故障恢复服务30分钟内通知公安110接警台。公安110接警台，受理专席电话：0519-81997327。

(六) 甲方负责挪车服务规范和流程的制定，并对乙方话务员进行相关培训和指导。114在呼叫被挪车主电话时，统一使用“0519110”为主叫号码以提高社会公允认知度，该号码仅限于114挪车服务。114外呼通知车主挪车时，使用统一前缀通知语，暂定：“您好，这是公安110挪车服务专线，您是苏XXXXXX车主吗？”如需变更，必须以公安局指挥中心的书面通知为准。

(七) 乙方及时向甲方反馈日常话务产生的相关数据（包括呼入、接通等）。

(八) 双方利用各自的资源互相协调，共同为114挪车服务开展宣传活动。

三、结算标准与方式

根据【当年话务总量】采取计件制结算【阶梯计价】，详细价格标准如下：

甲方按114移车服务成功接通话务量，按月向乙方支付运营服务费，包含且不仅限于114话务人工费用、平台建设费用和维护费用。

运营服务费计算公式为：运营服务费=114移车服务成功接通话务量*阶梯计价单价（1.75~1.90）元/次通话。

乙方每月5日前以电子邮件的形式提供上月114移车话务量报表供甲方审核，甲方及时对提供的报表进行核对，如有异议，需在每月15日前提出商榷在5个工作日内协商处理，确保月底前付款，如甲方在约定时间未提异议，则等同于认可。

本合同服务周期之前的服务内容，按本合同结算标准计算，话务量数量累计本次服务合同内。

四、保密条款

双方另行签订信息保密协议书，对项目所涉及、开发的技术和业务资料均有责任和义务予以保密。

乙方必须加强保密性和安全性管理,严格遵守信息保密协议,未经甲方同意,不得将机动车信息用于除挪车服务以外任何用途。

五、违约责任

(一)甲乙双方共同遵守本协议约定,任何一方出现违约,违约方应承担违约金壹拾万元整,同时赔偿守约方实际损失。

(二)甲方应按照协议约定按时间向乙方支付服务费用。甲方无正当理由逾期付款时,应按照逾期交款额的万分之五/天标准累计计算向乙方支付违约金(不超过总金额的30%)。乙方未按要求24小时提供挪车服务,乙方按万分之五/天向甲方支付违约金(不超过总金额的30%)。

(三)乙方应保证向甲方提供的114挪车服务数据的真实性,如发现有弄虚作假的,甲方有权不向乙方支付当月服务费。

六、法律适用和争议解决

(一)本合同适用中华人民共和国法律。

(二)所有因本合同引起的或与本合同有关的任何争议将通过甲乙双方友好协商解决。如果双方不能通过友好协商解决争议,则任何一方均可采取下述第[1]种争议解决方式:

1、将该争议提交常州仲裁委员会,按照申请仲裁时该会的仲裁规则进行仲裁。仲裁在常州仲裁委员会进行。仲裁语言为中文。仲裁裁决是终局的,对双方均有约束力。仲裁费用由败诉方承担。

2、向乙方有管辖权的人民法院起诉。

3、仲裁或诉讼进行过程中,甲乙双方将继续履行本合同未涉仲裁或诉讼的其它部分。

七、其他事项

(一)本协议一式伍份,甲方持叁份,乙方持贰份。

(二)凡本协议未能涉及的内容,双方签订补充协议,补充协议及附件具有与本协议相同的法律效力。

(三)因不可抗力致使本协议无法正常执行时,可由双方协商变更或终止本协议。

(正文结束)

(合同签署页)

甲方:单位名称(章):



单位地址：常州市新北区龙锦路 1588 号

法定代表人：

委托代理人：

经办人：

日期：

乙方：单位名称（章）：中国电信股份有限公司常州分公司

单位地址：常州市和平北路 29 号

法定代表人：

委托代理人：

经办人：

日期：

