

# 在线投诉处理系统和12328交通服务热线 与12345市民热线系统对接运维服务 合同协议书

甲方:武汉市交通运输局

乙方:武汉科信通交通信息有限公司

依据《中华人民共和国民法典》、《中华人民共和国政府采购法》及其他有关法律、法规,遵循平等、自愿、公平和诚信的原则,甲乙双方就在线投诉处理系统和12328交通服务热线与12345市民热线系统对接运维服务的项目服务,经协商一致,签订本协议。

## 一、服务范围及内容

1. **项目名称:** 在线投诉处理系统和12328交通服务热线与12345市民热线系统对接运维服务。

2. **项目编号:** JJ2025120426227。

3. **采购品目:** 信息技术服务。

### 4. 服务内容:

(1) 提供系统接口服务(三个系统间数据接口53个),按需提供数据接口并按要求及时升级对接接口,保证所有对接接口正常运行。

(2) 提供投诉处理数据实时互通服务,办理情况同时满足市民热线和省厅12328考核。

(3) 提供对系统操作人员进行培训等服务。



(4) 提供系统问题处理服务。

(5) 保障投诉系统正常运行，提供投诉系统日常维护服务。

(6) 提供网络硬件环境保障服务。

## 5. 服务标准和规范

供应商根据国家相关技术服务标准和要求，组织开展系统技术服务，确保系统正常运行，确保服务工作达到以下目标：

### (1) 质量指标

一次办结率  $\geq 99.8\%$ ，信息咨询类及时答复率  $\geq 99.5\%$ 。

### (2) 时效指标

投诉举报类限时办结率  $\geq 99\%$ ，非投诉举报类限时办结率  $\geq 99.2\%$ 。

### (3) 社会效益

7×24小时人工接听服务率  $\geq 99.5\%$

### (4) 服务对象满意度指标

即时答复满意率  $\geq 99\%$ ，投诉举报类回访满意率  $\geq 99.3\%$ 。

## 6. 成果要求

技术服务完成后，提供在线投诉处理系统和12328交通服务热线与12345市民热线系统对接运维服务报告。

**7. 服务期限：**2025年12月17日至2026年12月16日。

## 二、项目金额及价格形式

1. 项目总价（含税价）：人民币叁拾万陆仟玖佰元整（大写）（¥306900.00 元）。

2. 本协议价格形式为总价包干协议。此协议价格包含材料费、人工费、机械费、管理费、利润、税金等全部费用，乙方不得以增加工作内容等原因要求增加协议价格。

## 三、付款方式

1. 本协议所有款项均以人民币支付。

2. 预付款

本合同无预付款；

3. 进度款，本项目分1次付款：

第1次付款：甲方于合同签订后10日内向乙方支付合同金额100%，合同款项¥306900.00元（大写：人民币叁拾万陆仟玖佰元整）。乙方需提供合同金额的10%合同款项¥30690.00元（大写：人民币叁万零陆佰玖拾元整），且有效期至2026年12月15日的履约保函。项目验收后，甲方退还乙方履约保函。

5. 本合同下所有款项的支付，均为交验合格后，采购人通过“国库集中支付系统”采用公务卡（规定限额内）或授权转账方式办理支付。甲方每次付款前，乙方应提供等额有效的增值税发票，否则甲方有权拒绝付款，由此产生的责任由乙方承担。

6. 乙方收款银行帐号信息。

户 名：武汉科信通交通信息有限公司

开户银行：招商银行武汉分行花桥支行

账 号：270483139710001

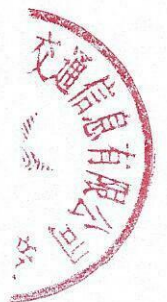
#### 四、其他事项

1. 本协议生效后，需要对协议内容进行变更的，双方应另行协商一致并签订补充协议，经双方签字盖章后生效。

2. 本协议自甲乙双方签字盖章后生效，双方履行完协议规定的义务后，本协议即自行终止。

3. 如有争议，应友好协商解决。协商不成的，双方均有权向甲方所在地人民法院起诉。

4. 乙方未履行协议约定的，造成严重违约的，甲方可提前终止或



解除合同，给甲方造成损失的，还应赔偿甲方全部损失。

5. 本协议未尽事宜，双方签订补充协议，与本协议具有同等法律效力。

6. 乙方应对在本项目中产生或获取的交通运输行业数据及相关信息负有保密义务，未经甲方书面许可，不得用于任何商业用途，不得对任何第三方披露本项目任何数据。

### 五、补充协议

协议未尽事宜，合同当事人另行签订补充协议，补充协议是合同的组成部分。

### 六、协议生效

本协议自双方签字盖章之日起生效。

### 七、协议份数

本协议一式4份，均具有同等法律效力，甲方执2份，乙方执2份。

甲方：武汉市交通运输局

法定代表人或委托代理人：孙伟

联系电话：68820032

签订时间：2025.12.10

乙方：武汉科信通交通信息有限公司

法定代表人或委托代理人：董东

联系电话：13871375006

签订时间：2025.12.10