

2025年度12367服务热线运营服务外包项目合同

项目名称：2025年度12367服务热线运营服务外包

委托方（甲方）：陕西省公安厅

受托方（乙方）：陕西省通信服务有限公司

2025年12月



采 购 人（全称）：陕西省公安厅；（以下简称甲方）

成交供应商（全称）：陕西省通信服务有限公司；（以下简称乙方）

依照《中华人民共和国民法典》及其他有关法律、法规，遵循平等、自愿、公平和诚信的原则，双方就本项目范围与相关服务事项协商一致，订立本合同。

一、合同内容

- 1、呼叫中心外包服务。
- 2、网络环境。

二、服务期、服务地点

1. 服务期：自合同签订之日起一年
2. 服务地点：采购人指定地点

三、合同组成

1. 下述文件是构成本合同不可分割的部分：

- （1）本合同条款及其所有附件。
- （2）甲方的磋商文件及澄清文件。
- （3）乙方的磋商响应文件及质疑解答文件。
- （4）成交通知书。
- （5）法定代表人授权书。

（6）双方与合同有关的往来信函、传真经双方法定代表人或其授权代表签字并加盖单位公章确认后视为本合同的组成部分。

（7）经双方法定代表人或其授权代表签字并加盖单位公章确认的补充协议。

2. 如果乙方的磋商响应文件及质疑解答文件内容违背或低于甲方磋商文件要求或任何可能导致影响当次采购目的的情形，均应当被视为乙方自动放弃磋商响应文件及质疑解答文件中相应部分而同意以磋商文件相应内容为准。如果乙方的磋商响应文件及质疑解答文件内容高于甲方磋商文件要求，则以乙方的磋商响应文件及质疑解答文件内容为准。如果合同条款与合同附件有矛盾之处，以合同条款内容为准。如果合同附件之间有矛盾之处，以有利于甲方的附件内容为准。

3. 上述合同文件应能够相互解释、相互说明。如合同文件之间出现不一致，除本合同另有约定外，第（1）款至（6）款的排列顺序就是合同文件的优先解释顺序。对于第（7）款中双方达成的补充协议与原合同（包括（1）-（6）款中所列的所有文件）存在不一致，以签订日期在后的补充协议为准。

四、合同价款



1. 本合同为固定总价合同，合同总价包含项目完成的所有费用及其他相关费用等，不受市场价格变化或实际工作量变化的影响。

2. 本合同总金额费用（大写）：陆拾玖万伍仟元（¥695000.00）。

五、付款方式

1. 付款方式：

付款条件说明：双方合同签订后15个工作日内，支付合同总金额的70%；

付款条件说明：服务期满，待项目验收合格后15个工作日内，支付剩余30%款项。

2. 结算方式：银行转账。

（1）项目结算：结算审计是项目结算的必要条件，实际结算金额应以结算审计的审定金额为准。

（2）最终结算价格不得超过成交金额。

（3）因本项目为政府采购项目，若因相关政策或财务程序等影响，导致甲方不能及时付款乙方应予以适当的延长，延长期限为1年，延长期内甲方不构成违约，延长期届满甲方应依照合同约定承担违约责任。

3. 结算单位：由甲方负责结算，乙方开具合同总价数的全额发票交甲方。

六、双方的权利和义务

（一）甲方的权利与义务

1. 乙方在为甲方提供服务时所形成的成果及成果的知识产权归甲方所有。

2. 甲方有权随时了解乙方的工作进展情况，并对服务过程进行监督检查。

3. 甲方将向乙方提供为完成服务工作所需要的信息、资料和其他相关协助。

4. 甲方若认为乙方履行合同不力严重影响项目服务质量，甲方有权要求更换乙方主要人员，直至终止合同。

5. 甲方支持乙方的工作，按合同保证乙方责任和权力的统一。

6. 甲方有权阐述对具体问题的意见和建议。

7. 甲方有权对服务质量进行评估，若服务评估结果不合格，甲方有权扣除不超过10%的合同金额或终止合同。

（二）乙方的权利与义务

1. 乙方必须具有履行本合同书所需的技能，必须按照相关的职业准则完成其全部职责。

2. 乙方应根据本合同的约定提交相关文件、资料。

3. 对甲方提供的基础资料、数据、信息等严格保密。



4. 解答甲方提出的与项目有关的询问，接受甲方监督和检查，无条件按照甲方要求对成果报告进行整改和完善。

5. 乙方应根据本合同的约定提供服务并提交工作成果，确保所提交成果的实用质量，具有可借鉴、可操作性。

6. 乙方人员服务期中发生任何安全问题均与甲方无关，乙方应确保项目人员均购买人身保险。

七、服务质量

1. 乙方需派一名项目负责人，直接与甲方沟通，项目负责人接收甲方提出的问题与要求，并及时反馈给工作组，解决在项目实施过程中遇到的问题。

乙方：本项目拟派 李博恒 为负责人，联系电话：13363985669，身份证号：610103198702061719。

2. 项目在实施过程中会出现不可预料的需求变更，乙方需积极配合甲方的需求变更，并按照变更后的需求继续进行方案实施。

3. 乙方需提交所有实施方案流程及说明文档。

八、知识产权

1. 乙方在为甲方提供服务时所获得或形成成果的知识产权归甲方所有，未经甲方许可，乙方不得以任何方式使用，亦不得出于任何目的向第三方披露或许可第三方使用。主要以该项目形成的成果参加各类评奖，应经甲方书面同意，与甲方共同申报。

2. 若乙方在为甲方提供服务时侵犯了第三人的权利，致使甲方受到索赔或起诉，由此给甲方造成的一切损失由乙方承担，同时甲方有权解除合同，同时乙方及时消除不良影响。

3. 若未经甲方许可，乙方擅自使用或向第三方披露或许可第三方使用在为甲方提供服务时所获得的成果，甲方有权要求乙方或第三方停止侵权，并承担以此带来的所有损失，同时消除不良影响。

4. 本合同条款的规定不因本合同的到期而失效。

九、验收

1. 合同所有内容完成后，由乙方进行自检，合格后，准备验收文件，并书面通知甲方验收。甲方根据采购合同约定，对合同内容进行验收。

2. 验收依据：

(1) 本合同及附加文本；

(2) 磋商文件、乙方的响应文件及澄清函；

(3) 国家相应的标准、规范。

十、质量保证

1. 乙方应建立和完善履行合同的内部质量保证体系，并提供相关内部规章制度给甲方，以便甲方进行监督检查；

3. 乙方应保证履行合同的人员数量和素质、软件和硬件设备的配置和设施等满足全面履行合同的要求，并应接受甲方的监督检查。

十一、违约责任

1. 乙方交付的提供的服务不符合磋商文件、响应文件或本合同规定的，甲方有权拒收，并且乙方须向甲方支付本合同总价5%的违约金；经整改后仍不符合磋商文件、响应文件或本合同规定的，甲方有权解除合同，乙方应退还甲方已支付的合同价款。

2. 乙方未能按本合同规定的时间提供服务的，从逾期之日起每日按本合同总价0.5‰的数额向甲方支付违约金；逾期半个月以上的，甲方有权终止合同，并有权拒绝支付剩余50%款项，且由此造成的甲方经济损失由乙方承担。

3. 甲方无正当理由拒接受服务，到期拒付服务款项的，甲方向乙方偿付本合同总拒绝金额5%的违约金。非因乙方原因造成的甲方逾期付款，则每日按本合同总价的0.5‰向乙方偿付违约金。

4. 其它违约责任按《中华人民共和国民法典》处理。

十二、保密条款

1. 甲乙双方均有责任对本合同内容保守秘密，对因协议内容的公开而造成经济和名誉损失，有责任的一方应该承担法律责任。

2. 乙方在项目实施过程中接触或产生涉密数据的，应严格按《中华人民共和国保守国家秘密法》以及其他相关法律法规和制度执行。如由于乙方的原因而导致泄密的，乙方应承担相应法律责任。

十三、不可抗力情况下的免责约定

1. 如果双方任何一方由于遭受诸如战争、严重火灾、洪水、台风、地震等重大自然灾害、以及双方同意的其他不可抗力的事故，致使影响合同履行，履行合同的期限应予以延长，延长的期限应相当于事故所影响的时间。不可抗力事故系指甲乙双方在缔结合同时不能预见的，并且它的发生及其后果是无法避免和无法克服的事故。

2. 不可抗力事件发生后，应立即通知对方有关权威机构出具的证明；不可抗力事件延续30天以上，双方应通达协商，确定是否继续履行合同。

十四、合同争议解决的方式

合同执行中发生争议的，当事人双方应协商解决，协商达不成一致时，可向甲方所在地人民法院提请诉讼。

十五、合同生效

1. 政府采购合同履行中，甲方需追加与合同标的相同的货物、工程或者服务的，在不改变合同其他条款的前提下，可以与乙方协商签订补充合同，但所有补充合同的采购金额不得超过原合同采购金额的10%。

2. 订立地点：西安市。

3. 本合同一式肆份，具有同等法律效力，甲方执贰份，乙方执贰份。各方签字盖章后生效，合同执行完毕自动失效。本项目服务期限为自合同生效之日起1年。第一年度服务期满后，双方若无异议，可续签第二年度合同；第二年度服务期满后，双方若无异议，可续签第三年度合同，截止第三年度合同服务期满为止。如甲方在当年度内对乙方服务内容不满意，且乙方不能按照合同约定改进执行，甲方可自行终止合同并通知乙方不再续签后续年度合同，自动终止本项目合作。

十六、其他（在合同签订时具体明确）

甲 方（公章）

单位名称：陕西省公安厅
地 址：西安市未央区沣城二路19号

代 理 人：
联系电话：/



签订日期：2026.1.1

乙 方（公章）

单位名称：陕西省通信服务有限公司
地 址：陕西省西安市高新区高新路网管大楼十六层

代 理 人：
联系电话：/
开户银行：交通银行北京市分行营业部
帐 号：990204012101001401

签订日期：2026.1.1