

陕西省高级人民法院 12368 诉讼服务热线人
工坐席服务项目合同

采购人： 陕西省高级人民法院

供应商： 陕西智鹤创想信息科技有限公司

二〇二六年四月

信美

信美

合同章

信美

信美

信美



采购人（甲方）：陕西省高级人民法院。

供应商（乙方）：陕西智鹤创想信息科技有限公司。

根据《中华人民共和国民法典》《中华人民共和国招标投标法》《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，双方就下述项目范围与相关服务事项协商一致，订立本合同。

一、项目概况

1. 项目名称：陕西省高级人民法院 12368 诉讼服务热线人工坐席服务项目；

2. 项目地点：陕西省高级人民法院。

二、组成本合同的文件

1. 招标文件、投标文件、招标补充文件、澄清函、中标（成交）通知书；

2. 与项目内容和范围有关的附表。

三、合同金额

合同金额（大写）：贰拾伍万捌仟柒佰零陆元整（¥258706）。

合同总价即中标价，为一次性报价，不受市场价变化或实际工作量变化的影响。合同价格为含税价，供应商（中标人）提供产品所发生的一切税（包括增值税）费等都已包含于合同价款中。

四、服务内容、标准及要求

主要工作内容、标准及要求：设置 12368 诉讼服务热线坐席员 3 名。以期最终提高一号通办接通率，提高群众满意度，完成最高院诉讼服务指导中心数据汇聚要求。

五、合同履行期限

本合同从2026年 1 月 1 日起到2026年 12 月 31 日止，合同有效期壹年。

六、质保期

项目整体验收合格后一年。

七、结算方式

1. 结算方式：采购人负责结算，在付款前，供应商须开具与合同金额相应的发票给采购人。

2. 付款方式：银行转账，合同签订后支付合同总价的 90%，验收合格后支付合同总价的 10%。

八、售后服务

技术支持和售后服务由供应商严格按投标文件及有关承诺执行，确保采购人正确安全使用。

售后服务联系方式：18091863137

如供应商怠于或不能履行维护保养义务，采购人有权委托第三方处理，由此产生的费用和 risk 由供应商承担，费用由采购人从质保金中直接扣除，不足部分仍由供应商承担。

九、验收

该项目完成后，供应商向采购人申请验收，组织采购人相关人员和专家组成的验收小组对项目进行最终验收。验收依据为本合同文本、招投标文件和国内相应的标准、规范。验收合格后，采购人填写终验验收单。验收不合格的，限期整改，整改过程中产生的费用和货物发生的一切损失由供应商承担；整改超过二次的，采购人有权单方解除本合同，供应商应无条件退还已收取的全部合同价款，并按合同总价 10% 向采购人支付违约金，违约金不足弥补采购人损失的，由供应商负责赔偿。

十、保密

对工作中了解到的采购人的技术、机密等进行严格保密，不得向他人泄漏。本合同的解除或终止不免除供应商应承担的保密义务。

十一、知识产权

供应商应对所供服务具有或已取得合法知识产权，供应商应保证所供服务不会出现因第三方提出侵犯其专利权、商标权或其它知识产权而引发法律或经济纠纷，否则由供应商负责解决并承担全部责任；如因此影响到采购人的正常使用，采购人有权单方解除本合同，供应商应无条件向采购人退回已收取的全部合同价款，给采购人造成损失的，由供应商一并赔偿。

十二、合同争议的解决

本合同在履行过程中发生的争议，由甲、乙双方当事人协商解决，协商不成的按下列第（二）种方式解决：

- （一）提交西安仲裁委员会仲裁；
- （二）依法向甲方所在地人民法院起诉。

十三、不可抗力情况下的免责约定

双方约定不可抗力情况指：双方不可预见、不可避免、不可克服的客观情况，但不包括双方的违约或疏忽。这些事件包括但不限于：战争、严重火灾、洪水、台风、地震等。

十四、违约责任

依据《中华人民共和国民法典》《中华人民共和国政府采购法》《中华人民共和国政府采购法实施条例》的相关条款和本合同约定，中标供应商未全面履行合同义务或者发生违约，采购单

