采购项目编号：HTCG-2025-612

2025年95128助老服务热线项目

政府采购合同

发包方（甲方）：西安市出租汽车管理处

承包方（乙方）：西安合众才俊人力资源有限公司

签订时间：　2025年7月10日

合同甲乙双方根据《中华人民共和国民法典》及现行法律法规、本着平等互利的原则，经双方友好协商，就甲方“2025 年 95128 助老服务热线项目”相关事宜达成以下协议：

一、合同内容：

1. 乙方负责 2025 年 95128 助老服务热线项目。

2. 乙方保证在服务期内 95128 助老服务热线项目平稳运行。

二、合同有效时间及金额：

合同有效时间：2025 年 8 月 1 日至 2026 年 7 月 31 日。合同金额（含税）：￥1595580.00 元（大写：壹佰伍拾玖万伍仟伍佰捌拾圆整 ）。其中包含坐席人员工资福利税费等费用、电信坐席费用、95128 专项费用。

三、甲方权利和义务：

1. 甲方有权随时审查和监督乙方的服务质量，在协议对等的服务范围内提出改进意见。

2. 甲方有义务在项目实施过程中给予有利于本项目顺利进行的相关配合。

四、乙方权利和义务：

1. 乙方保证甲方在使用成交服务时，不承担任何涉及知识产权法律诉讼的责任。

2. 乙方在未征得甲方同意和谅解而单方面延迟服务，将按违约终止合同。

3. 乙方遇到可能妨碍按时提供服务的情况，应当及时以书面形式通知甲方，说明原由、拖延的期限等；甲方在收到通知后，尽快进行情况

评估并确定是否通过修改合同，酌情延长服务时间或者通过协商加收误期赔偿金。

4. 乙方应及时响应并改正甲方在协议对等的服务范围内提出改进意见，保证符合甲方对服务质量的要求，若逾期未改正或造成损失，乙方承担相应违约或赔偿责任。

5. 乙方对工作中了解到的甲方的信息、技术、机密等进行严格保密，不得向他人泄漏。本合同的中止、解除或终止不免除乙方应承担的保密义务。

五、项目实施地点：陕西省西安市莲湖区枣园西路 229 号的士广场 5 楼。

六、结算方式：

1. 结算单位：甲方结算，在每次付款前，乙方必须开具符合甲方要求的全额发票给甲方。若乙方延迟或不能提供合规发票，甲方可延迟履行付款义务，且不承担违约责任。

2. 付款方式：合同签订后 10 个日内，支付合同总金额的 40%，完成项目人员聘用后 10 日内据实结算并支付最终合同总价的 40%，经预算审批支付部门对乙方阶段考核合格后 10 日内支付最终合同总价的 20%。乙方足额给甲方开具发票，甲方在收到发票后 5 日内将费用从银行足额划付到乙方账户上，乙方指定银行收款账户信息如下：

户名：西安合众才俊人力资源有限公司

银行账号：129908928910101

开户银行：招商银行西安高新科技支行

3. 乙方在甲方办理以上各期付款的支付手续前，为甲方出具等额的符合国家规定和甲方要求的发票。

七、服务质量保证要求：

（1）本项目包含坐席人员的聘用、管理 、培训和薪酬、福利、社会保险等相关内容。

（2）为确保应聘人员能够完成甲方约定交办的各项业务和工作任务，乙方应主动接受甲方对应聘人员进行业务管理，听取甲方对应聘人员绩效评定意见。乙方应及时考虑甲方对应聘 人员的调整、辞退意见。

（3）工作时间按照甲方规定的工时制，工作日正常上下班，法定节假日及特殊情况按照甲方安排值班，由乙方按照甲方提供的值班人员名单及值班天数，给值班人员发放加班费。

（4）乙方应按照《劳动法》、《劳动合同法》等法律法规规定，及时与外包人员签订劳动合同，按时足额发放工资，办理缴纳社会保险。

（5）乙方中标后，应与甲方签署人力资源服务外包协议，在协议有效期内向甲方提供人力资源服务。

（6）根据甲方要求提供招聘和协助招聘工作，甲方可自行招聘确定外包员工人选，也可委托乙方，由乙方根据甲方的用工需要及岗位说明书，向甲方推荐人选，并由甲方最终确认。

（7）乙方负责依法为员工办理建立、缴纳、转移、享受各项社会保险（养老保险、失业保险 、医疗保险、工伤保险、生育保险）及住房公积金的相关手续。

（8）甲方有权根据工作需要对外包员工进行岗前培训。

（9）乙方负责处理合同期内所有劳资纠纷和调节管理纠纷，及时更换不能胜任工作的员工。

（10）乙方应负责所有人事档案相关事宜，包括但不限于相关人事档案的收集、鉴定和管理 、移交等。

乙方在招标响应文件中明确了95128 助老服务热线服务实施方案，同时也提供了相应的服务质量保证计划。乙方在合同履约期间应按时足额的支付17位客服人员工资福利待遇及五险一金、电信坐席费用、95128专项费用。乙方会严格遵守约定，确保服务质量，并接受西安市出租汽车管理处的监督。

八、合同争议的解决：双方在合同执行中发生争议的，应协商解决，协商达不成一致时，可向甲方所在地有管辖权的人民法院提起诉讼。

九、在发生不可抗力情况下的应对措施和解决办法：在本合同履行期间，如发生不可抗力事件，不可抗力事件包括：自然灾害、社会突发事件、公共卫生事件、地震、海啸、瘟疫、骚乱、暴动、战争和专用合同条款中约定的其他情形，不可抗力发生后，甲方和乙方应收集证明不可抗力发生及不可抗力造成损失的证据，并及时认真统计所造成的损失，甲乙双方应立即互相协商，以找到公平的解决方法，受不可抗力的一方应尽一切努力将不可抗力的影响减少到最低限度。任何一方均不会因此承担违约的责任。

十、合同一经签订，不得擅自变更、中止或者终止合同。对确需变更、调整或者中止、终止合同的，应由双方协商一致，按规定履行相应的手续。

十一、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》的相关条款和本合同约定，乙方未全面履行合同义务或者发生违约，甲方会同采购代理机构有权终止合同，依法向乙方进行经济索赔，并报请政府采购监督管理机关进行相应的行政处罚。如出现甲方违约的，甲方应当赔偿给乙方造成的经济损失。

十二、本合同一式两份，甲方、乙方各执壹份，具有同等法律效力。合同经双方签字盖章后生效，合同执行完毕自动失效（合同的服务承诺则长期有效）。

十三、其它（在合同中具体明确）本合同未定事宜，由甲乙双方协商解决。

（以下无正文）

甲方：（盖章）

法定代表人（签字或盖章）

经办人：

联系电话：13812815070

2025年7月10日

乙方：（盖章）

法定代表人（签字或盖章）

经办人：

联系电话：17602905619

2025年7月10日