

**(2025 年度应急管理举报投诉业务服务**

**项目)**

**服 务 合 同**

(项目编号: BYZX2025-106)

甲 方: 西安市应急管理综合执法支队

乙 方: 陕西橙色风暴数字技术有限公司

2025 年 7 月

甲方： 西安市应急管理综合执法支队

统一社会信用代码： 1261010068897702XC

住所地： 西安市未央区凤城七路旭辉中心 2 号楼 1007 室

法定代表人： 刘永峰

联系电话： 029-86517067

乙方： 陕西橙色风暴数字技术有限公司

统一社会信用代码： 91611105MACWWUYK4M

住所地： 西安市高新区太白南路 22 号坤元 SOHO2 幢 12209 室

法定代表人： 李莉

联系电话： 13488330702

根据《中华人民共和国民法典》、《中华人民共和国政府采购法》与项目行业有关的法律法规，以及本项目《2025 年度应急管理举报投诉业务服务项目》相关采购要求的规定，合同双方就乙方向采购方提供《2025 年度应急管理举报投诉业务服务项目》协商达成一致，确立本合同。

一、合同标的物内容、数量及单价（以竞争性磋商响应文件正本和澄清表〈函〉为准）

| 序号 | 服务内容                        | 服务期限                                     | 相关要求                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | 备注 |
|----|-----------------------------|------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 1  | 负责支队来电、来访渠道集中受理和解答群众投诉咨询工作。 | <u>2025 年 7 月 30 日至 2026 年 7 月 29 日。</u> | 来电、来访渠道集中受理和解答群众投诉咨询工作<br>1.专业团队配备，确保高效运作。<br>2.工单管理与跟进。<br>运用信息化管理系统，实现工单快速流转和高效处理<br>3.数据分析与报告<br>定期对投诉咨询数据进行深入分析形成报告。<br>4.服务规范与形象提升。<br>加强服务人员的专业素养培训，在工作中使用规范用语。<br>5.工单转派与跟进<br>根据工单的实际情况进行分类转派。确保工单能够迅速、准确地到达处理人员手中。<br>6.回复与回访机制<br>确保群众能够及时了解处理情况。建立回访机制。<br>7.完成举报投诉相关业务及其他辅助性工作<br>积极协助完成举报投诉相关业务的其他辅助性工作。 |    |

|   |                       |                               |                                                                                                                                                                                                                                      |  |
|---|-----------------------|-------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
| 2 | 保障线上平台举报投诉系统长期稳定高效运行。 | <u>2025年7月30日至2026年7月29日。</u> | 1.系统接口开发与维护<br>确保系统能够与其他相关系统实现无缝对接与数据实时推送。<br>2.iPBX系统配置与管理<br>配置 iPBX 系统, 提供稳定、可靠的语音通信服务。<br>3.短信资源管理与服务<br>提供短信资源, 用于举报投诉系统的用户注册、登录等场景。<br>4.电话线路与设备维护<br>建立定期测试机制, 对线路连通性进行测试, 确保线路稳定可靠。<br>5.技术支持与保障服务<br>提供技术支持保障服务, 确保系统的稳定运行。 |  |
|---|-----------------------|-------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|

## 二、合同价款

(一) 本合同为总价为 288590 元 (大写: 贰拾捌万捌仟伍佰玖拾元整) 。

(二) 合同价包括: 包括但不限于人工费、策划费、实施费、等相关费用、招标代理服务、税金等其他一切相关费用。

## 三、款项结算

1.合同总价即成交价, 不受市场价变化或实际工作量变化的影响。乙方应在磋商报价表中标明完成本次磋商所要求的全部服务的所有费用。

### 2.付款方式和程序:

2.1 由甲方负责结算, 在付款前, 甲方自收到乙方提供的符合要求的等额发票后, 分期付款。因乙方提供发票不符合甲方要求或迟延提供发票等, 导致甲方逾期付款的, 有乙方自行承担责任。

### 2.2 付款方式:

合同签订后 10 个工作日内, 支付合同总金额的 60.00% (价款为人民币: 173154 元, 大写为: 壹拾柒万叁仟壹佰伍拾肆元整)。项目正常实施满 5 个月后, 10 个工作日内支付合同总金额的 30.00% (价款为人民币: 86577 元, 大写为: 捌万陆仟伍佰柒拾柒元整)。合同期满验收合格后 10 个工作日内支付合同总金额的 10.00% (价款为人民币: 28859 元, 大写为: 贰万捌仟捌佰伍拾玖元整)。

### 2.3 支付方式: 银行转账

## 四、服务条件:

(一) 服务地点: 甲方指定地点。

(二) 服务期: 自合同签订之日起 2025 年 7 月 30 日至 2026 年 7 月 29 日

（三）项目负责人：\_\_\_\_\_水雪\_\_\_\_\_。

## 五、质量保障

1.乙方所提供服务保证技术指标符合要求、质量性能可靠、必须符合国家相关法律法规的要求。

2、乙方应当保证其具有完成本项目所要求的服务所必须具备的专业设备和服务能力。

3、符合甲方要求，并通过验收。

## 六、技术与服务

### （一）技术资料：

技术资料：

乙方应随同服务提供相应的中文技术文件。

（二）服务承诺：以竞争性磋商响应文件、澄清表（函）、合同和随货物的相关文件为准。

## 七、验收

（1）服务期满后按照成交乙方所提供的资料及数据进行验收；

（2）最终验收：自合同签订之日起至完成全部项目内容，需按照甲方确定的时间完成交付并验收合格，验收合格后，填写验收单。

（3）验收和评价方式：

1、服务期满后按照成交乙方所提供的资料及数据进行验收；

2、最终验收：自合同签订之日起至完成全部项目内容，需按照甲方确定的时间完成交付并验收合格，验收合格后，填写验收单。

### 3、验收和评价方式

3.1 乙方提供的服务最终验收达不到磋商文件要求和磋商响应文件承诺及国家或行业标准，或在使用中发现甲方不能容忍的缺陷等，将视为验收不合格，乙方应在甲方要求的时间内无条件完善或要求赔付甲方损失。

3.2 若发现乙方有弄虚作假的，及在项目实施阶段故意或随意夸大服务，本项目合同解除，乙方赔偿甲方相应的损失。

3.3 验收标准：按磋商文件、磋商响应文件等服务指标进行逐项验收，各项指标均应符合验收标准及要求。

3.4 验收合格后，填写验收单，双方盖章、签字生效。

### 3.5 验收依据

#### 3.5.1 合同文本。

#### 3.5.2 磋商响应文件、磋商文件、澄清函。

#### 3.5.3 国家和行业制定的相应的标准和规范。

## 八、违约责任

1、合同中未约定的，按《民法典》中的相关条款执行。

2、乙方未按合同要求提供服务或服务质量不能满足合同要求、响应文件、本项目相关文件的，甲方有权解除合同，乙方应向甲方支付合同总价款 20 % 的违约金。同时，甲方有权将乙方违约的情况以及拟采取的措施以书面形式报政府采购监管部门，政府采购监管部门有权依据《政府采购法》及相关法律法规对乙方的违法行为进行相应的处罚。

3、本合同中条款约定的违约金可自甲方未支付款项中直接扣除，违约金若不能弥补甲方损失的，乙方还应赔偿甲方损失。

4、甲、乙双方任何一方违约，除承担本合同约定的违约责任外，还应向对方支付因主张违约产生的全部费用（包括但不限于律师费、诉讼费、差旅费、保全费、保险费、鉴定费、公告费等）。

## 九、合同争议解决的方式

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、合同生效

本合同一式\_\_\_\_肆\_\_\_\_份，甲方执\_\_\_\_贰\_\_\_\_份，乙方执\_\_\_\_贰\_\_\_\_份，本合同甲、乙、确认各方签字盖章后生效，合同执行完毕后，自动失效（合同的服务承诺则长期有效）。

## 十一、其他事项

(一) 竞争性磋商文件、竞争性磋商响应文件、澄清表（函）、成交通知书、合同附件均成为合同不可分割的部分。

(二) 合同未尽事宜，由甲、乙双方协商，作为合同补充，与原合同具有同等法律效力。

(三) 合同一经签订，不得擅自变更、中止或终止合同。但若与甲方的上级管理机关的政策性行为或其他规定发生冲突，甲方有权与乙方协商调整合同内容或终止合同执行。

(四) 如因不可抗力致使双方不能履行本合同中的部分或全部义务时，双方均不负违约

责任。但不能履行义务一方应在合理的时间内，向对方报告所发生的不可抗力并提供有关部门的证明文件。本条所称“不可抗力”是指自然灾害、重大疫情、恶劣天气条件、政府行为、社会异常事件（包括罢工、政变、骚乱、游行等）或新颁布的法律、法规等不能预见、不能避免并不能克服的客观情况。

（五）本合同按照中华人民共和国的现行法律进行解释。

（以下无正文，仅为签字盖章页）

甲 方：（盖章）

乙 方：（盖章）

单位名称：西安市应急管理综合执法支队 单位名称：陕西橙色风暴数字技术有限公司

地 址：未央区凤城七路辅路荣熙巷旭辉中心 地 址：西安市高新区太白南路 22 号

坤元 SOHO2 幢 12209 室

法定代表人

法定代表人

或委托代理人：

或委托代理人：

开户银行：交通银行股份有限公司西安高新  
支行

账 号：611301056013002632684

联系电话：17791856655

联系电话：13488330702

签订日期：2023 年 7 月 28 日

签订日期：2023 年 7 月 28 日