

采购项目编号: ZYZX2026-007

2026 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）：陕西秦岭科技产业投资有限公司

签订时间： 2026 年 7 月 15 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“2026 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 2026 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：2026 年 8 月 1 日至 2027 年 7 月 31 日。

合同金额（含税）：¥1597000.00 元（大写：壹佰伍拾玖万柒仟圆整）。费用构成详见附件《费用构成明细表》，包括但不限于：17 名坐席人员工资、奖金、福利、社会保险及住房公积金、电信坐席费用、95128 通讯保障费用、岗前及在岗培训费用、项目管理费用、招标费用等。除本合同明确约定可另行计费的项目外，乙方不得以任何名义向甲方收取额外费用。

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. 乙方保证其提供的服务不侵犯任何第三方的合法权益。如因乙方服务行为导致甲方被第三方主张权利的，由乙方承担全部责任并赔偿甲方因此遭受的损失。
2. 乙方在未征得甲方同意而单方面延迟服务，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：

乙方必须完成全部 17 名人员的聘用手续（以完成劳动合同签订及社保登记为准）后 10 个工作日内甲方向乙方支付合同总金额的 80%，即¥ 1277600.00 元；甲方按照本合同要求，在附件《履约验收方案》组织履约验收，验收合格后 10 个工作日内甲方向乙方支付合同总金额的 20%，即 ¥ 319400.00 元。乙方足额给甲方开具发票，

甲方在收到发票后10个工作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：陕西秦岭科技产业投资有限公司

银行账号：72010078801000006542

开户银行：上海浦东发展银行股份有限公司西安分行

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，给值班人员按照国家规定足额发放加班费。

(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服务，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。乙方在合同履行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，并接受甲方的监督。

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：乙方未按本合同约定履行义务的，甲方有权要求乙方限期整改；逾期未整改或整改后仍不符合约定的，甲方有权按合同总金额的每日万分之五收取违约金，直至乙方纠正违约行为为止；逾期超过 30 日的，甲方有权解除合同并要求乙方赔偿全部损失。因乙方原因导致服务中断的，每中断一日，乙方应向甲方支付合同总金额千分之一的违约金。甲方未按合同约定支付款项的，每逾期一日，应按逾期金额的每日万分之五向乙方支付违约金，但因乙方未提供合规发票或未满足付款条件的除外。任何一方违约给对方造成损失的，违约方应赔偿对方的直接经济损失。违约金不足以弥补实际损失的，守约方有权就超出部分继续追索。

十二、本合同一式叁份，甲方贰份，乙方壹份，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、其他约定：

本合同未尽事宜，由甲乙双方协商一致后签订书面补充协议。补充协议与本合同具有同等法律效力；补充协议与本合同约定不一致的，以补充协议为准。

本合同附件为本合同不可分割的组成部分，与本合同具有同等法律效力。

甲乙双方确认，本合同自双方签字盖章之日起生效。甲方应于合同签订之日起5个工作日内完成政府采购合同网上公告及备案手续，乙方应予以必要配合。

本合同及任何补充协议的变更，甲方应按照西安市相关规定，自合同变更之日起5个工作日内在陕西省政府采购网发布合同变更公告。

(以下无正文)

甲方：

法定代表人（签字或盖章）

经办人：

联系电话：

13892815070
2026年7月14日

乙方：

法定代表人（签字或盖章）

经办人：

联系电话：

1960009170
2026年7月14日

