

西安市灞桥区 12345 市民热线平台人力资源
管理服务项目

采购合同

项目编号：LC-ZC-2025-012

甲方：西安市灞桥区人民政府办公室
乙方：中聚英才（西安）人力资源有限公司

二〇二五年

甲方：西安市灞桥区人民政府办公室

甲方地址：西安市灞桥区纺织城街道纺一路 809 号

乙方：中聚英才（西安）人力资源有限公司

乙方地址：陕西省西安市莲湖区高新一路 6 号前进大厦 7 楼 706 室

依照国家有关法律、行政法规，遵循平等、自愿、公平和诚实信用的原则，双方就项目编号：LC-ZC-2025-012 西安市灞桥区 12345 市民热线平台人力资源管理服务项目事项协商一致，同意按下述条款和条件签署本合同。

1、《磋商文件》、《磋商响应文件》及其澄清和确认文件均为本合同不可分割部分。

2、本合同内容受中华人民共和国的法律保护和制约。

3、本合同项下全部内容均不得转让、不得分包、不得挂靠，禁止挂牌企业参与竞争，若甲方在合同签订后发现乙方有上述行为的，将取消其中标资格，且不支付任何费用。

4、乙方必须遵守国家相关部门的现行有关规定，保证提供的服务内容严格按照中标通知书的要求和磋商响应文件的承诺执行。

第一条 合同范围

乙方向甲方提供磋商文件中采购内容与要求规定的服务内容。乙方所提供服务内容等应与磋商响应文件一致，包括但不限于以下内容：

1、负责接收市热线办转办的市民服务热线工单办理工作，及时做好电话接听和工单的转办、督查、回访工作。

2、灞桥区 12345 市民热线数据统计和分析。

3、其他热线运营等相关工作。

第二条 实施地点、服务期限

实施地点：甲方指定地点

服务期限：自合同签订之日起一年，自 年 月 日起至 年 月 日止。

第三条 价格

1、合同价格包括乙方按照合同约定完成项目要求的全部工作内容所需的一切费用，全部由乙方承担。

2、合同有效期内，合同总价一次性包死，在合同执行过程中，合同总价不作调整。合同价格为含税价，乙方提供服务所发生的一切费用（包括增值税等相关税费）等都已包含于合同价款中。

第四条 款项结算

1、付款方式：合同签订后 7 日内支付合同总价款的 30%；项目筹备阶段完成后 7 日内支付合同总价款的 60%；成果交付验收合格后 7 日内支付合同总价款的 10%。

本合同服务费金额为人民币大写：玖拾万肆仟元整，小写：¥ 904000 元。

2、结算方式：银行转账。

第五条 服务要求

1、合同签订后 1 个月内完成团队组建工作，项目团队需要为本项目配备项目经理、培训师或质检员、数据分析等管理人员、平台工作人员等不少于 15 名，具体执行情况可按照采购人需求配备。供应商负责团队的人员经费（含人员工资、补贴、社保、员工福利费用等）、培训经费及其他所有费用。

2、服务团队配置需大学专科及以上学历，年龄一般在 22-35 周岁，具有扎实的文字功底及较强的沟通协调能力。

3、按季度开展员工培训工作，每年不少于四次，具体时段由采购人确定，团队培训工作包括：入职培训，岗中能力提升培训，定期聘请专业老师对平台受理岗人员进行服务标准、规范及相关知识培训、沟通交流技巧、心理疏导等内容培训。根据需求对灞桥区各职能部门进行指导培训等。

4、运营服务执行 7×24 小时运行机制，运营方依据采购人工作实际需要，合理安排值班。认真、及时办理市热线办转办的市民服务热线接听和工单转派、督查、回访等工作，工单转派及时率、准确率、回访及时率和人工服务满意率保持在较高水平。

5、负责接受市级平台派发的工单，工作期间必须在 2 小时内确认交办事项，非工作期间必须在 4 小时内确认交办事项。

6、负责对工单内容进行研判，及时将工单转发给各承办单位。

7、负责对市级平台转派的工单进行核实，将不属于本单位办理的工单及时退回。

8、负责对承办部门办理工单进度进行督办、催单。

9、负责对承接的工单进行统计、分析，每季度出具行业专业的大数据分析报告。

10、负责在班次之间交接工作时明确交接工单内容与办理进度。

11、管理人员应保持电话畅通、便于随时联系。

12、根据工作要求派驻出差人员。

第六条 双方权利和义务

1、甲方权利和义务



(1) 乙方服务人员有以下情形之一的，甲方可立即通知并退回乙方，且由乙方更换合格服务人员，甲方可视情况追究其相关法律责任和经济损失：

- 1-1、严重违反甲方劳动纪律、规章制度的；
- 1-2、工作严重失职，给甲方造成重大损失的；
- 1-3、泄露甲方机密或者违反甲方保密规定，给甲方造成损失的；
- 1-4、乙方服务人员因身体原因、精神原因不能胜任甲方工作需要的。

(2) 甲方须为乙方委派员工提供必需的工作条件。

(3) 负责乙方服务员工的考勤记录。

(4) 甲方对乙方的服务人员及乙方提供的服务有监督建议的权利。

(5) 国家法律、法规所规定由甲方承担的其他责任。

2、乙方权利和义务

(1) 乙方应依据其管理制度负责服务人员的薪酬及福利。乙方工作人员在服务期间发生的人身及财产损害，由乙方自行负责。

(2) 乙方如根据工作需要，决定将服务人员岗位进行调整，应提前 30 个工作日通知甲方，同时替换甲方认可的服务人员。

(3) 接受甲方对乙方服务人员及乙方提供服务的监督。

(4) 国家法律、法规所规定由乙方承担的其他责任。

第七条 不可抗力

1、签约双方任一方由于受诸如严重火灾、洪水、台风、地震等不可抗力事故的影响而不能履行合同时，履行合同的期限应予以延长，则延长的期限应相当于事故所影响的时间。不可抗力系指双方在缔结本合同时所不能预见的，并且它的发生及其后果是无法避免和无法克服的。

2、受阻一方应在不可抗力发生后尽快用传真通知对方并于事故发生后 7 天内将有关当局出具的证明文件用特快专递或挂号信寄给对方审阅确认。一旦不可抗力事故的影响持续 10 天以上，双方应通过友好协商在合理的时间内达成进一步履行合同的协议。

第八条 违约责任

1、按《中华人民共和国民法典》中的相关条款执行。

2、在合同实施过程中，任意一方违反本合同约定，守约方有权要求违约方 30 天内整改，违约方应根据要求及时整改。若违约方未按要求进行整改或经整改仍不能符合磋商文件及合同要求的，守约方有权单方面终止合同，并有权要求违约方赔偿守约方损失。

3、乙方根据本合同承担的各项责任累积不超过本合同总价;乙方对甲方的间接损失或后果性经济损失不承担责任;甲方数据属甲方所有,甲方应负责数据备份,乙方对甲方数据的丢失或损坏不承担责任。除本合同第八条约定的情形和法律规定外,乙方无须对第三方向甲方提出的索赔请求承担责任。

第九条 解决合同纠纷的方式

执行本合同中发生的或与本合同有关的争端,双方应通过友好协商的方式解决,若在 30 天内不能达成协议时,应提交甲方所在地有管辖的人民法院起诉。

第十条 合同的修订和补充

对合同款做出的任何改动,均须由双方签署书面的合同修改书。

第十一条 合同生效执行

- 1、本合同自双方签章之日起生效。
- 2、本合同一式 2 份,甲乙双方各执 1 份,具有同等法律效力。
- 3、本合同未尽事宜,由双方友好协商解决。

(以下为合同签署页)

甲方: (公章)



法定代表人 (签字或盖章):

开户银行:

账号:

联系电话:

签订日期: 2015. 8. 28

乙方: (公章)中聚英才(西安)人力资源有限公司



法定代表人 (签字或盖章):

开户银行: 北京银行西安高新开发区支行

账号: 20000051888100061049727

联系电话: 15991271128

签订日期: 2015. 8. 28



