

政府采购项目

合同编号：



UEJCA2403477EGN00



西安国家民用航天产业基地管理
委员会航天基地12345市民热线
运维服务项目

服务合同

(编号：HYTF-202406051)

甲方：西安国家民用航天产业基地管理委员会

乙方：中电信数智科技有限公司

鉴证方：陕西四方衡裕项目管理有限公司

服务合同

甲方（采购人名称全称）：西安国家民用航天产业基地管理委员会

乙方（供应商名称全称）：中电信数智科技有限公司

鉴证方：陕西四方衡裕项目管理有限公司

鉴证方就甲方所需服务，在西安国家民用航天产业基地财政金融局的监督管理下，按照政府采购程序组织公开招标，确定乙方为西安国家民用航天产业基地管理委员会航天基地12345市民热线运维服务项目（项目编号：HYTF-202406051）中标人。依据《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国民法典》以及陕西四方衡裕项目管理有限公司招标文件、中标通知书，经甲、乙双方协商，鉴证方确认，达成如下合同条款。

一、合同标的物内容及数量（以投标文件正本和澄清表〈函〉为准）

序号	服务名称	服务内容	服务期限	总价（元）
1	政务热线人工服务	运维服务	一年	1233876.00
备注	中标金额2467752.00元，服务期两年，合同一年一签。			

二、服务条件

（一）服务地点：甲方指定地点。

（二）服务期：一年。

（三）服务内容及标准：

1、负责航天基地12345市民服务热线平台工单接受确认、核实、转办、跟踪处理、协调、督办以及回访工作。

2、负责航天基地门户网站诉求转办、跟踪处理、协调督办、发布工作。

3、负责西安市政府后台的信息上报工作。



- 4、负责航天基地市民诉求来电的接听、登记、转办和跟踪处理工作。
- 5、负责航天基地12345市民服务热线平台诉求的日报提醒、双周报统计工作。
- 6、负责航天基地12345市民服务热线平台诉求的日常数据统计等相关工作。
- 7、完成党工委、管委会交办的其他工作。
- 8、负责业务人员培训、业务能力的提升及考核工作。

三、合同价款

(一) 合同总价款为人民币（大写）壹佰贰拾叁万叁仟捌佰柒拾陆元整；小写（¥ 1233876.00 元）。中标金额 2467752.00 元，服务期两年，合同一年一签。

(二) 合同总价包括：为完成合同全部服务内容可能发生的全部费用及采购代理服务费及招标文件明示或暗示的全部费用，同时还包含为完成本项目所需的一切成本、利润、税金和服务期内的全部风险。

(三) 合同总价一次性包死，不受市场价格变化因素的影响。

四、款项结算

(一) 付款方式：每半年结算一次。半年期满后，于次月结算前半年的运维服务费用。由甲方对乙方服务质量进行考核，考核评定结果作为付款的依据，根据得分情况据实结算（详见附件）。中标人开具付款所需等额有效的发票交采购人。

(二) 支付方式：银行转账。

(三) 结算方式：每次付款前乙方应向甲方提供合法有效的等额发票。乙方持中标通知书、服务合同、发票，与甲方结算。

(四) 考核：每半年末由甲方对乙方服务质量进行考核，考核评定结果作为付款的依据（详见附件）。

五、双方的权利和义务

(一) 甲方的权利和义务

- 1、甲方有权检查监督乙方运维管理计划的执行和实施情况。



- 2、甲方有权对乙方运维服务工作中的问题提出限期整改要求。
- 3、甲方应按时向乙方支付运维管理服务费。
- 4、甲方应配合乙方的管理服务，对其相关人员进行有关制度的宣传和教育，及时处理乙方提请的其他协调事项。
- 5、乙方考核不合格或连续两个半年度综合得分低于70分，甲方有权无条件解除合同。

(二) 乙方的权利和义务

- 1、根据本合同的约定，在本区域提供运维服务，并根据半年度考核结果向甲方收取运维服务费用。
- 2、乙方对管理区域内违反有关运维管理等方面法律、法规的行为，应当制止并及时向有关行政主管部门报告。
- 3、遵守国家有关规定，履行职责，不得侵害公民的合法权益。
- 4、积极听取甲方对运维管理服务的合理意见和建议。
- 5、满足甲方运维服务人数和服务质量要求，经甲方与乙方双方负责人确认，对达不到本项目采购要求所述条件要求的人员进行更换。
- 6、乙方负责提供服务人员的人工费、交通费、保险费、制服服装费、管理费以及国家按现行税率征收的一切税费等所有费用。

六、质量保证

乙方所供服务必须执行下列条款：

- (一) 服务方案和方式科学、可行，人员配置合理，全面满足要求。
- (二) 符合国家有关服务规范要求，确保各项服务达到最佳运行效果。
- (三) 乙方提供的服务，若发生侵权而产生的一切后果，由乙方负责。甲方保留索赔权。
- (四) 服务承诺：按照甲方业务要求配备符合条件的工作人员及具有相关经验的项目经理，招录符合学历要求的14人运营服务团队，提供全部人员的驻场服务。

(五) 增值服务： /

(六) 人员配备: 为确保服务质量不断提升要求, 参考省级、各地市的运营经验, 计划按照如下的结构配置运营团队: 核心团队共计14人。

七、验收

(一) 服务内容完成后先由乙方进行自检, 自检合格后邀请甲方进行验收。甲方确认乙方的自检内容后, 组织乙方(必要时请有关专家)进行最终验收, 验收时乙方应派员参加, 共同对验收结果进行确认, 并承担相关责任(必要时甲方可委托具有相关资质的第三方检测机构/技术专家对产品/设备进行系统验收, 由此产生的相关费用由乙方承担, 需要国家法定检验部门进行检验或验收的由乙方负责联系)。验收合格后, 填写政府采购项目履约验收单(一式伍份)作为对服务的最终认可。政府采购项目履约验收单(原件)送采购代理机构一份。

(二) 乙方向甲方提交服务实施过程中的所有资料。以便甲方日后管理和维护。

(三) 验收依据:

- 1、招标文件、投标文件、澄清表(函);
- 2、本合同及附件文本;
- 3、国家相应的标准、规范。

(四) 双方拟定的其他条款: 无

八、违约责任

(一) 合同中未约定的, 按《民法典》中的相关条款执行。

(二) 乙方违反本协议约定, 不能完成本协议约定的服务内容或标准, 甲方有权要求乙方限期整改、逾期未改正的甲方有权终止服务合同, 若同时给甲方造成经济损失的乙方应承担相应的赔偿责任。

(三) 在本合同履行过程中, 双方因违约或造成对方经济、社会效益等损失的应当赔偿。

(四) 未经甲方同意, 乙方不得擅自将本合同服务分包或转包第三方承担。

(五) 本合同中各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,乙方还应赔偿甲方超出部分的损失。

九、保密条款

(一)乙方应遵守国家有关保密的法律法规和行业规定,并对甲方提供的资料负有保密义务。未经甲方同意,不得将承接政府服务项目获得的政府、公民个人等各种信息和资料提供给其他单位和个人。如发生以上情况,甲方有权索赔。

(二)甲方有义务保护乙方的知识产权,未经乙方同意,不得将乙方交付的具有知识产权性质的成果文件、资料向第三方转让或用于本合同以外的项目。如发生以上情况,乙方有权索赔,但甲方依据相关法定职责对外公开的除外。

(三)本条款为独立条款,本合同的无效、变更、解除和终止均不影响本条款的效力。

(四)双方拟定的其他条款。

十、争议解决

(一)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2种方式解决:

- 1、提交西安仲裁委员会仲裁;
- 2、依法向甲方所在地人民法院起诉。

(二)本条款为独立条款,本合同的无效、变更、解除和终止均不影响本条款的效力。

十一、关于送达的约定

(一)本合同项下甲乙双方任何一方向对方发出的通知、信件、数据电文等,应当发送至本合同下列约定的地址、联系人和通信终端。

甲方联系人:刘逸怡

联系电话:029-89691782

联系地址:航天中路369号航天基地管委会,邮编:710000。

甲方(☐同意☐不同意)接受电子文件送达,电子终端信息如下:



电子邮箱: htjdrxb@qq.com。

乙方联系人: 贺文嘉

联系电话: 18092966078

联系地址: 西安市高新路56号, 邮编: 710000

乙方(☐同意☐不同意) 接受电子文件送达, 电子终端信息如下:

移动电话: 18092966078,

电子邮箱: 375091678@qq.com。

(二) 各种通讯方式应当按照下列方式确定其送达时间:

1、面呈之通知在被通知人签收时视为送达, 被通知人未签收的不得视为有效的送达。

2、以邮寄方式进行的通知均采用邮政挂号快件或特快专递的方式进行, 自信件交邮后的第7日视为送达。

3、发出的短信/微信/电子邮件, 自前述电子文件内容在发送方正确填写地址且未被系统退回的情况下, 视为进入对方数据电文接收系统即视为送达。若送达日为非工作日, 则视为在下一工作日送达。

4、一方当事人变更名称、地址、联系人或通信终端的, 应当在变更后3日内及时书面通知对方当事人, 对方当事人实际收到变更通知前的送达仍为有效送达, 电子送达与书面送达具有同等法律效力。

十二、合同变更

在合同的执行期内, 双方均不得随意变更或解除合同。如因项目需求情况发生变化, 需要项目变更的, 应双方协商后签订项目变更协议, 并经鉴证方确认后生效(如双方变更事项不能达成一致的, 仍按原合同履行, 否则视为违约)。

十三、合同生效

本合同一式伍份, 甲方持贰份, 乙方持贰份, 鉴证方持壹份, 本合同甲、乙、鉴证各方签字并盖章后生效, 合同执行完毕后, 自动失效(合同的服务承诺则

合同编号:



UEJCA2403477EGN00

长期有效)。

十四、其他事项

(一) 鉴证方作为社会采购代理机构对合同进行确认。

(二) 西安国家民用航天产业基地财政金融局在合同的履行期间以及履行期后,可以随时检查项目的执行情况,对采购标准、采购内容进行调查核实,并对发现的问题进行处理。

(三) 招标文件、投标文件、澄清表(函)、成交通知书、合同附件均为合同不可分割的部分。

(四) 甲乙双方因不可抗力导致本合同全部或部分不能履行时,发生不可抗力的一方应当在不可抗力发生后三天内书面通知对方,以减轻可能给对方造成的损失。因不可抗力导致本合同全部或部分不能履行时,双方各自承担其因此造成的损失、损害。

(五) 合同未尽事宜,由甲、乙双方协商并经鉴证方确认后签订政府采购补充合同,与原合同具有同等法律效力。

合同编号:



UEJCA2403477EGN00

附件 1:

航天基地 12345 市民热线运维服务半年度质量考核表

考核月份:

考核得分:

考核人:

部门负责人:

序号	考核项目	考核指标	指标说明	评分细则	分值	单项得分	备注
1	综合管理 (40)	队伍建设	提供所有人员的基本档案(包括但不限于无犯罪证明、身份证、劳动合同等),建立安全管理制度、话务人员行为规范清单、综合管理制度、通话服务用语规范示例、工单转派操作说明等。	不提供人员档案不得分,人员不符合要求不得分,制度未建立或不完善不得分。	10		
2		数据分析	乙方应每月 10 日前提交上月报告,每季度首月 15 日前提交上季报告,每年 1 月 20 日前提交上年度报告,报告内容应详实,以甲方要求为准。	没有按时提交运营报告,扣 5 分;报告内容不全的,扣 5 分;10 分扣完为止。	10		
3		话务员月流动率	半年流动率=变动人数÷(总人数)*100%	话务员季流动率小于 10% 得满分,季流动率大于 10% 不得分。	10		
4		人员出勤	乙方运维团队月度出勤率不得低于 80% 应。	每少一人扣 2 分,扣完为止。	10		
5	服务质量 (60)	派单及时率	派单及时率=每月及时派单工单数量/每月应派单工单总数量*100%(1 小时内派发,紧急事项 0.5 小时内派发)。	派单及时率≥98% 得满分;以 98% 为基数,每降低 1% (不足 1% 按 1% 计算)扣 5 分,10 分扣完为止。	20		
6		派单准确率	合理退单数量:符合退单条件、退单理由和依据充分、符合退单流程规范的工单数量。派单准确率=1-(合理退单数量÷派出工单总数)。	≥95% 得满分;以 95% 为基准,每降低 1% (不足 1% 按 1% 计算)扣 1 分(因承办单位职责问题导致互相推诿或职权下放的数据,经查属实后可剔除)。	20		
7		工单办理满意率	12345 热线工单办理满意率(西安市 12345 考核指标)	开发区工单满意率评比前列,得满分;末尾,不得分。	20		
8		团队态度满意率	满意程度:分为非常满意、满意、基本满意、不满意和非常不满意。满意率=(非常满意量+满意量+基本满意量)÷(实际评价量)×100%;	满意率需达到 95% 以上,否则,每降低 1% 扣 0.5 分。满意率达到 99% 以上的,加 1 分(话务员对差评评价进行回访,如群众因诉求办理实效、结果不满做出“差评”,经查属实后差评数据可进行剔除)。	5		

合同编号:



UEJCA2403477EGN00

9		服务质量	乙方需积极及时落实甲方各项 工作安排, 并且定期向甲方汇 报工作进展。	不按规定时间完成工作, 扣 5 分; 未定期汇报工作 进展, 扣 5 分; 服务态度 消极, 扣 5 分; 工作完成 质量低, 扣 5 分。20 分扣 完为止。	5		
10	附加 项	加分项	表扬或感谢服务团队、表扬 12345 市民热线平台并经查属 实。	受到市民、上级单位、领 导或媒体表扬的, 每次加 10 分。 1、同一事项只计一次 分。 2、佐证材料不充分、不 完整, 或经核查不属实的 不加分。			
11		扣分项	因安全或服务问题导致上级单 位书面批评、媒体介入或领导 批示造成负面影响。	受到省级以下单位、领导 或媒体批评或报道的, 每 次扣 10 分; 省级单位、 领导或媒体批评或报道 的, 每次扣 20 分; 国家 级单位、领导或媒体批评 或报道的, 每次扣 30 分。			
12			客户有效投诉	因热线受理人员在受理中 确实因服务态度差、业务 能力低等问题造成群众投 诉的 (经查属实), 每件 扣 10 分, 并追究相关管 理人员及热线受理人员责 任。			
13			弄虚作假	发现冒用群众提出诉求事 项, 骗取考核指标和回 复、办理结果、督办结 果、履职意见等弄虚作假 等情况的, 每次扣 20 分, 并追究相关管理人员 及个人责任。			

合同编号:



UEJCA2403477EGN00

附件 2:

航天基地 12345 市民热线运维服务半年度质量考核支付表

分值	实际支付金额 (元)	合计 (元)
95 分以上 (含 95 分)	516938.00+100000.00	616938.00
85 分 (含 95 分) 至 95 分	516938.00+50000.00	566938.00
85 分以下	516938.00	516938.00
备注: 根据航天基地 12345 市民热线运维服务半年度质量考核表结算		

UEJCA2403477EGN00

合同编号:



UEJCA2403477EGN00

(本页无正文)

甲方	乙方	鉴证方
西安国家民用航天产业基地 管理委员会 (盖章)	中电信数智科技有限公司 (盖章)	陕西四方衡裕项目管理 有限公司 (盖章)
地址: 西安市航天中路369号	地址: 西安市高新路56号	地址: 西安市高新区沣惠路16号泰华金贸国际8号楼28层
邮编: 710000	邮编: 710000	邮编: 710000
法定代表人或被授权代表: (签字) 	法定代表人: (签字) 	负责人: 王皖 (签字)
电话: 029-89691782	被授权代表: (签字)	审核人(签字):
传真: /	电话: 029-88319662	承办人(签字):
	传真: /	电话: 029-89284433
	开户银行: 中国光大银行陕西自贸试验区西安唐延路支行	传真: /
	账号: 78580188000092277	
日期: 年 月 日	日期: 年 月 日	日期: 年 月 日