

行业投诉处理服务项目

政府采购合同书



采购人：渭南市华州区人民政府办公室

供应商：渭南市华州区蓝图人力资源有限公司

签订时间：2025年6月24日

签订地点：渭南市华州区人民政府办公室
项目编号： ZCSP-华县-2025-00074
采 购 人：渭南市华州区人民政府办公室
供 应 商：渭南市华州区蓝图人力资源有限公司

根据行业投诉处理服务项目的采购结果，按照《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国民法典》等规定，经双方协商，本着平等互利和诚实信用的原则，一致同意签订本合同如下。

一、合同文件

1. 协议书条款；
2. 竞争性磋商文件；
3. 磋商响应文件；
4. 成交通知书；
5. 其他。

上述所指合同文件应认为是互相补充和解释的，但是有模棱两可或互相矛盾之处，以其所列内容顺序为准。

二、合同价款

1. 合同总价款为人民币（大写）捌拾壹万柒仟伍佰元（¥817500.00）。
2. 合同总价款是指完成本次活动包含的费用，包括但不限于本次项目人工费、交通费、管理费、税金、利润等相关费用。

三、款项结算

1. 合同价款的支付：按月支付服务费，采购人每月月底前以银行转账的方式支付本月服务费。
2. 支付方式：合同签订后，供应商在接受付款前，开具差额增值税普通发票给采购人。

四、服务内容

1. 服务地点：渭南市华州区。
2. 服务内容：行业投诉处理服务，结合实际，客观公正地协调解决群众的诉求。
3. 服务期：自合同签订之日起 12 个月（2025 年 7 月 1 日起 2026 年 6 月 30 日止）。（服务期满后，服务合格，同等条件下，经双方协商可续签一年。）
4. 服务要求：坚持全面客观、简明扼要、有理有据，针对性、实效性、时效性并重原则，受理、转办、督办、回复相关渠道群众反映的热线办理工单（含国务院“互联网+督查”平台留言、人民网留言、市长信箱留言、市“12345”便民服务热线工单、区长信箱留言等）；对于需要现场核查办理的疑难工单，对接督查部门或派员全程跟踪督办，及时向诉求人反馈办理情况和结果，并按程序向市 12345 热线服务中心回复办理结果。

五、技术资料

1. 供应商应按采购文件响应的时间向采购人提供完成项目的有关服务资料。

2. 没有采购人事先书面同意，供应商不得将由采购人提供的有关合同或任何合同条文、规格、计划、样品或资料提供给与履行本合同无关的其他任何人。即使向履行本合同有关的人员提供，也应注意保密并限于履行合同的必需范围。

六、技术情报的保密

1. 甲乙双方商定，供应商取得的所有原始技术资料在工作结束后交还采购人，供应商不得对外泄露。

2. 课题研究工作所需基础资料涉及国家秘密的，供应商应严格遵守国家《保密法》及有关保密规定，履行有关保密程序，供应商涉密人员上岗应当经过保密教育培训，掌握保密知识技能，签订保密承诺书，严格遵守保密规章制度，不得泄露国家秘密。

七、转或分包

1. 本合同范围的项目服务内容，应由供应商直接服务，不得转让他人；

2. 如有转让和未经采购人同意的分包行为，采购人有权解除合同，并追究供应商的违约责任。

八、采购人的权利及义务

（一）采购人的权利

1. 采购人有权向供应商询问工作进展情况及相关的内容。

2. 采购人有权阐述对具体问题的意见和建议。

3. 采购人有权根据项目的具体情况，要求供应商按期到项目现场勘探解决争议。

4. 当采购人认定供应商人员不按合同履行其职责，或与第三人串通给采购人造成经济损失的，采购人有权要求更换人员，直至终止合同并要求供应商承担相应的赔偿责任。

（二）采购人的义务

1. 服务完成后，由采购人组织评审会议，服务成果未达到采购人要求，供应商继续完善至符合采购人要求。

2. 对供应商的服务进度、阶段性成果进行监督、检查。

九、供应商的权利及义务

（一）供应商的权利

1. 供应商享有研究成果的署名权。

2. 供应商在项目实施过程中，有到项目现场勘察的权利。

（二）供应商的义务

1. 向采购人提供与本项目有关的资料，包括服务项目人员的相关证件资料及承担本业务的专业人员名单、编制工作计划等，并按合同专用条件中约定的范围实施业务。

2. 供应商在履行本合同期间，向采购人提供与本项目有关的一切服务。

3. 在服务范围内按工作内容和要求制定详细的方案，建立服务质量标准、保证项目高质量、高标准完成。

4. 在项目评审期间，供应商应按照采购人的要求保证及时到项目现场实施勘察。同时，针对项目出现较大争议的情况，供应商能有效提出解决争议的方案，获得相关主管部门批复通过。

5. 项目完成后, 供应商应及时向采购人提供成果资料及相关文件。

6. 供应商为服务人员办理建立、缴纳、转出、享受各项社会保险(养老保险、失业保险、医疗保险、工伤保险等)的相关手续并确保不断缴。供应商服务人员在服务期间或为了提供或完成本合同项下服务而导致供应商服务人员发生工伤及意外等事故, 采购人应协助供应商向劳动行政部门提出工伤认定, 由供应商负责按照国家政策规定申报工伤。因发生工伤而产生的费用, 依法应由企业承担的部分由供应商承担。

十、服务质量标准

1. 符合国家相关规范、规程和有关技术规定。
2. 成果文件及质量满足相关部门的规定。

十一、违约责任

(一) 采购人因未及时向供应商提供项目启动所需资料、协调地方关系造成服务期延误, 每延误1日则本合同服务期限延长1日, 以此类推; 因资料真实性给供应商造成损失和产生相关连带责任时, 采购人除按供应商要求进行赔偿外还需承担因连带责任产生的所有责任。

(二) 因供应商原因造成服务期延误(自然灾害等不可抗力除外), 采购人有权从未付款项中按每日0.5%合同价款扣除违约金, 此违约以30日为限; 若采购人未按约定时间付款, 则供应商有权按每日0.5%合同价款收取违约金。

十二、不可抗力事件处理

1. 在合同有效期内, 任何一方因不可抗力事件导致不能履行合同, 则合同履行期可延长, 其延长期与不可抗力影响期相同。
2. 不可抗力事件发生后, 应立即通知对方, 并寄送有关权威机构出具的证明。
3. 不可抗力事件延续120天以上, 双方应通过友好协商, 确定是否继续履行合同。

十三、诉讼

双方在执行合同中所发生的一切争议, 应通过协商解决。如协商不成, 可向采购人所在地法院起诉。

十四、合同生效及其它

1. 本合同经采购人、供应商法定代表人或其委托人签字并加盖公章后生效。
2. 本合同一式陆份, 采购人、供应商各执贰份, 其余相关部门各壹份。

采购人(章): 
法定代表人
或委托代理人(签字或盖章):



2025年6月24日

供应商(章): 
法定代表人
或委托代理人(签字或盖章):

2025年6月24日