

政府采购合同

富平县 12345 政务热线购买服务项目 (项目名称)

合同编号:

甲方(采购人): 富平县人民政府办公室

乙方(投标人): 陕西省通信服务有限公司

签订时间: 2025 年 6 月 30 日



甲方(采购人): 富平县人民政府办公室

乙方(投标人): 陕西省通信服务有限公司

根据《中华人民共和国民法典》和有关法律、法规,甲乙双方本着诚实信用、平等互利的原则,就富平县 12345 政务热线购买服务项目(项目名称)事宜,签订本合同。

第一条 项目概况

服务内容: 1、按照甲方所需,提供不少于 24 名话务员开展在线服务,并负责话务人员管理和日常运营管理等服务,实行 7*24 小时全天候人工接听服务,具体负责 12345 富平政务热线中心运行及管理服务。2、负责富平县 12345 政务热线群众诉求的接听、转办、跟踪处理、协调、督办以及回访工作。3、负责渭南市 12345 政务热线平台后台的信息上报工作;负责富平县 12345 政务热线诉求的日常数据统计工作并编发周报、专报、季度报、年报等相关运营管理工作。

服务地点: 富平县荆山大道南段城市文化中心智慧城市大楼

合同价格(含税): 壹佰肆拾壹万捌仟元整, ¥1418000.00 (金额单位:人民币元)

乙方负责项目实施过程中的所有费用,甲方不再另付任何费用。

第二条 服务期限

本合同服务期限为 壹 年,从 2025 年 7 月 1 日至 2026 年 6 月 30 日。

第三条 服务费用及支付方式

1、甲方向乙方支付服务费用人民币 ¥1418000 元/年,如甲方有超出本合同约定范围以外其他服务要求的,由双方另行协商服务费用。

2、结算依据:本项目招标文件、投标文件、采购合同、乙方的发票以及与本项目有关的其他资料。

3、付款方式:合同签订后两个月内付合同价款的 40%,半年后验收合格后支付合同价款 40%。当年服务期满后各项指标均达标后支付合同价款的 20%。

第四条 甲方权利和义务

1、甲方保证所从事业务以及项目的合法性,如因甲方开展的业务及项目活动引起法律问题,其后果由甲方全部承担。

2、甲方负责提供服务内容相关的资料、信息以书面形式告知乙方，并且向乙方提供有关的服务规程及要求。

3、甲乙双方运行中的问题，甲方有义务组织乙方参与和县政府相关部门进行及时沟通反馈。甲方组织的县级部门业务培训，乙方应予以提供培训资料和派遣培训老师支持，每年不得少于2次。

4、甲乙双方有权要求对方定期（月或周）或不定期的召开例会，召开例会以不影响日常的运行工作为原则。例会目的为解决运行过程中的存在问题及时达成共识，提升项目运行质量及效率。

5、在运行过程中，甲方有权利将结果纳入考核。话务接通率、按时办结率、群众满意率无法达到省市考核要求，或连续两个月考核排名靠后的，不限于采取扣减管理费用5%-20%，要求更换管理人员等措施。

第五条 乙方的权利和义务

1、乙方开展“12345”政务服务便民热线呼叫中心运行服务工作，同时保证所提供的运行管理人员拥有丰富的运行及管理经验，话务人员需经过专业培训测评合格上岗。

2、乙方应保证有充足的后备人员以保障服务工作不间断，并提供合乎要求的、高效率的电话客服工作。

3、乙方为完全独立于甲方的服务承包商，在未经甲方同意的情况下，乙方不应该以甲方代理的身份或以甲方名义从事其他活动，如因此造成甲方的损失，乙方负赔偿责任。

4、在该项目运行中，由于乙方服务人员造成的客户投诉、纠纷和法律责任由乙方自行承担，甲方须积极协助。

5、在合同期内，乙方需为员工定制工服，开展健康体检，定期组织开展各种形式的培训及团建活动。

第六条 甲方的违约责任

1、甲方逾期付款，应就逾期部分向乙方支付按照中国人民银行规定的同期贷款基准利率计算的逾期付款违约金。

2、甲方违反合同规定拒绝接收成果及服务的，应当承担由此对乙方造成的损失。



第七条 乙方的违约责任

1、乙方不能按期的，每逾期1日，乙方应向甲方赔付合同总价的0.1%作为违约金。

2、乙方所交服务不符合国家法律法规和合同规定的，甲方有权拒收，并由乙方承担一切费用。

第八条 不可抗力

甲乙双方任何一方由于不可抗力原因不能履行合同时，应及时向对方通报不能履行或不能完全履行的理由，以减轻可能给对方造成的损失，在取得有关机构证明后，允许延期履行、部分履行或不履行合同，并根据情况可部分或全部免于承担违约责任。

第九条 争议解决

双方本着友好合作的态度，对合同履行过程中发生的纠纷应及时协商解决，协商不成的，向甲方所在地有管辖权的人民法院诉讼解决。

第十条 监督和管理

1、政府采购合同履行中，合同价款包含了本次合同服务内容的所有价款。

2、甲乙双方均应自觉配合有关监督管理部门对合同履行情况的监督检查，如实反映情况，提供有关资料；否则，将对有关单位、当事人按照有关规定予以处罚。

第十一条 无效合同

甲乙双方如因违反政府采购法及相关法律法规的规定，被宣告合同无效的，一切责任概由过错方自行承担。

第十二条 附则

1、富平县12345政务热线购买服务项目（项目编号：HSZ2025-CGZB-022）的招标文件、中标通知书、乙方投标文件及澄清说明文件都是本合同的组成部分，甲、乙双方必须全面遵守，如有违反，应承担违约责任。

2、本合同一式四份，甲乙双方各执两份。

3、本合同自签字盖章之日起生效。

采购人(甲方): _____ (盖章)

投标人(乙方): _____ (盖章)

法定代表人或

法定代表人或

其委托代理人: _____ (签字或盖章)

其委托代理人: _____ (签字或盖章)

开户银行: 中国工商银行富平县支行

开户银行: 建行陕西省分行营业部

帐 号: 2605040609026400397

帐 号: 61001902900052504884

电 话: 0913-8211003

电 话: 029-88336826

地 址: 富平县莲湖大街1号

地 址: 陕西省西安市雁塔区高新路
56号网管大楼十六层

时 间: 2025年 6 月 30 日

时 间: 2025年 6 月 30 日