

陕西省人民检察院 12309 检察服务热线全省 “一号通办”建设项目合同

甲方：陕西省人民检察院

住所地：西安市新城区西新街 1 号

乙方：中通文博技术服务有限公司

住所地：宁波市北仑区梅山盐场 1 号办公楼十二号 1250 室

乙方于 2026 年 06 月 12 日参加了陕西省人民检察院“12309 检察服务热线全省“一号通办”建设项目”政府采购活动，经磋商委员会评审确定乙方为中标供应商，按照《中华人民共和国民法典》、《中华人民共和国政府采购法》和相关的法律法规规定，以及招标文件要求，经甲乙双方协商一致，签订本政府采购合同。

一、服务内容及标准

(一) 服务地点：甲方指定地点。

(二) 项目名称：12309 检察服务热线全省“一号通办”建设项目。

(三) 服务内容：乙方为甲方提供 7×24 小时全天候人工在线话务服务，建设并运营覆盖全省的 12309 检察服务热线呼叫中心。具体服务范围、技术标准、人员配置、质量要求等详见本合同附件一《服务要求及标准细则》。

(四) 服务标准：乙方承诺其提供的服务标准不低于附件一《服务要求及标准细则》及附件二《服务质量考核评分

标准》的约定，同时应符合国家、行业及陕西省相关现行有效的服务质量标准。

(五) 禁止分包与转包：乙方不得将本合同项下任何工作转包给第三方。未经甲方书面同意，乙方不得将本合同项下的任何工作分包给第三方。本合同项下所有服务必须由乙方以其自身人员、技术及资源完成。

二、服务期限

本合同约定服务期为 1 年，经甲方考核合格后可续签本合同，合同总金额保持不变，续签合同不超过两次，每次续签期限 1 年。本次合同期从 2026 年 01 月 01 日至 2026 年 12 月 31 日止。

三、服务费用及支付方式

(一) 本合同含税总金额为人民币 580,000.00 元(大写：伍拾捌万元整)。该价格为固定总价，涵盖乙方履行本合同全部义务所需的一切成本、税费及利润，未经甲方书面同意，不得变更。

(二) 支付方式：全年分三次支付，第一次在 6 月 30 日前支付，金额为：人民币贰拾玖万元整，小写：¥290000.00 元；第二次在 9 月第一周支付，金额为：人民币壹拾肆万伍仟元整，小写：¥145000.00 元；第三次 11 月第一周支付，金额为：人民币壹拾肆万伍仟元整，小写：¥145000.00 元。乙方应于甲方付款日前 7 日向甲方提供全额增值税普通发票。

(三) 乙方收款账户信息如下（如需变更，应提前 15 个工

作日书面通知甲方并提供加盖公章的变更证明，否则由此造成的付款延误或损失由乙方承担）：

开户名：中通文博技术服务有限公司

开户行：招商银行股份有限公司杭州庆春支行

账 号：5719 1063 9110 801

四、考核、验收与人员管理

（一）甲方依据附件二《服务质量考核评分标准》对乙方服务进行日常监督、月度抽查及季度、年度正式考核。考核结果作为是否续约的核心依据。

（二）服务期满后，甲方组织最终验收。验收依据为本合同、附件一、附件二及乙方响应文件。验收不合格的，甲方有权拒绝续签合同。

（三）乙方应保证项目团队人员的稳定与专业性。所有派驻服务人员名单、资质证明须报甲方备案。人员变动须提前7个工作日书面申请并经甲方同意。乙方须为全部服务人员依法足额缴纳社会保险，并接受甲方核查。

五、双方权利与义务

（一）甲方权利义务：

- 1.提供与服务内容相关的必要资料、信息及业务规程。
- 2.按本合同约定及时支付服务费用。
- 3.有权对乙方服务质量进行监督、检查与考核，并根据考核结果结算费用。
- 4.有权要求乙方对不合格服务进行整改。

（二）乙方权利义务：

1.保证服务内容与质量符合本合同及附件约定。

2.保证其用工完全合法合规，独立承担全部雇主责任。
因劳动争议引发的任何纠纷，由乙方自行处理并承担全部责任；若对甲方造成损失，应予以赔偿。

3.建立充足的人员补充与培训机制，保障项目人员出勤率与稳定性。

4.无论合同因何原因终止，乙方均须在甲方要求的时限内，无条件、完整地配合甲方或甲方指定的新服务商，完成全部数据、资料、系统权限及知识产权的平稳移交，并承担移交产生的合理费用。

六、保密条款

(一)任何一方对因履行本合同而知悉的对方国家秘密、商业秘密（包括但不限于技术资料、政策文件、运营数据、人员信息等）均负有保密义务。

(二)乙方项目团队成员须与甲方签订附件三《保密协议》。保密义务不因合同履行完毕、终止或解除而失效。

(三)违反本条约定，违约方应向守约方支付合同总金额 10%的违约金；违约金不足以弥补守约方损失的，违约方应另行赔偿全部损失。

七、违约责任

(一)乙方提供的服务不符合约定标准，每发生一次，应向甲方支付合同总金额 1%的违约金，并立即整改。同一季度内累计发生三次的，甲方有权单方解除合同。

(二) 乙方擅自将本合同工作转包或分包的, 甲方有权立即解除合同, 乙方应向甲方支付合同总金额 10% 的违约金。

(三) 乙方无正当理由单方终止合同的, 应返还甲方已支付的全部费用, 并向甲方支付合同总金额 20% 的违约金。

(四) 乙方违反合法用工承诺, 引发劳动纠纷并对项目造成影响的, 每次应向甲方支付人民币 50,000 元的违约金。

(五) 合同终止后, 乙方未按时履行交接义务的, 每逾期一日, 应向甲方支付合同总金额 0.5% 的违约金; 逾期超过 15 日, 甲方有权自行或委托第三方接管, 全部费用及损失由乙方承担。

(六) 本合同项下甲方有权从任何一笔应付乙方的款项中直接扣除乙方应付的违约金或赔偿金。

八、合同解除

发生下列情形之一, 甲方有权单方解除合同, 并要求乙方承担违约责任及赔偿损失:

(一) 乙方季度或年度考核不合格, 经甲方书面通知后仍未在合理期限内有效整改的;

(二) 乙方发生重大服务质量事故、安全事件或泄密事件, 造成恶劣影响的;

(三) 乙方破产、被吊销营业执照或丧失履行合同主要能力的;

(四) 本合同约定的其他解除情形。

九、争议解决

因履行本合同发生的任何争议，双方应友好协商解决。协商不成的，任何一方均有权向甲方所在地人民法院提起诉讼。

十、不可抗力

因不可抗力（如战争、严重火灾、水灾、台风、地震等不能预见、不能避免且不能克服的事件）导致合同部分或全部不能履行的，受影响方可免除相应违约责任，但应及时通知对方并提供证明。受影响方未尽通知义务或未采取措施避免、减少损失的，应就扩大的损失承担相应的赔偿责任。不可抗力事件持续超过 120 天的，任何一方有权终止合同。

十一、其他

（一）本合同一式陆份，甲方执肆份，乙方执贰份，具有同等法律效力。

（二）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：

附件一：《服务要求及标准细则》

附件二：《服务质量考核评分标准》

附件三：《保密协议》

（三）本合同经双方法定代表人或授权代表签字并加盖单位公章之日起生效。

（四）本合同未尽事宜，由双方另行签订书面补充协议。

（以下无正文）

甲方	乙方
 <p>陕西省人民检察院 (公章)</p>	 <p>中通文博技术服务有限公司 (公章)</p>
地址：西安市新城区西新街1号	地址：宁波市北仑区梅山盐场1号办公楼 十二号1250室
邮编：710004	邮编：
法定代表或授权代表人（签字）： 	法定代表或授权代表人（签字）：  
电话：	电话：0571-86483873
传真：	传真：
日期：2016年7月1日	日期：2016年7月1日