西安市交通运输行业
12345、12328客服热线服务（2026年度）项目

采购合同

项目名称：西安市交通运输行业12345、12328
客服热线服务（2026年度）项目

甲　　方：西安市交通信息中心

乙　　方：西安瀚亨祥科技有限公司

西安市交通运输行业
12345、12328客服热线服务（2026年度）项目
采购合同

甲方（全称）： 西安市交通信息中心

乙方（全称）： 西安瀚亨祥科技有限公司

西安市交通运输行业12345、12328客服热线服务（2026年度）项目（项目编号：SXHC2026-133.1B1），由陕西华采招标有限公司组织竞争性磋商，西安市交通信息中心(以下简称“甲方”)确定西安瀚亨祥科技有限公司（以下简称“乙方”）为该项目的中标供应商。

根据《中华人民共和国民法典》、《中华人民共和国政府采购法》，《中华人民共和国政府采购法实施条例》及其他有关法律、法规，遵循平等、自愿、公平和诚信的原则，双方就下述项目范围与相关服务事项协商一致，订立本合同。

一、合同内容

乙方组织至少6名专职人员成立管理团队，负责西安市交通运输行业12345、12328客服热线的服务工作，提供为期一年的工单转派办理、沟通协调、数据统计、分析、报告、知识库维护更新等服务。具体服务内容如下：

（一）西安市交通运输行业12345市民热线

1.工单转派、催办工作

每天登陆12345工单转办系统，对系统内工单进行筛选、分类、转派、催办，确保工单及时转派至各承办单位及处室。

2.二级平台工号维护管理及系统异常反馈

负责各承办单位及处室所使用的12345系统二级工号的新增、变更、注销统计，及时上报甲方进行申请，以及12345二级平台使用过程中遇到的异常沟通、上报。

3.工单转派沟通协调

针对转办工单存在职能不明晰、涉及多个部门、工单转派错误等情况，及时与甲方及相关承办单位进行核实、沟通、协调，推动工单及时流转。

4.数据统计、分析、报告

按周完成各承办单位及处室上周工单处理情况及遗留工单的数据统计。按月完成《西安市交通运输局12345工单办理情况的通报》数据统计并及时上报甲方，协助甲方每月编制分析报告。根据甲方要求，定期收集整理各专项工单信息并及时报送甲方。及时发现异常转办工单或多次流转未解决问题，形成专报报甲方进行协调推进。

5.知识库维护更新

负责及时维护更新12345共享知识库，归集整理各承办单位及处室提供的新知识、新政策、新通知，并按规范及时更新到12345知识库内。

（二）陕西省12328西安地区交通运输服务热线

1.工单转派、催办工作

由12328系统受理的交通行业投诉、建议问题，安排专人进行对接、分类、转办、催办等工作。

2.业务数据的统计汇总

按照相关要求，统计汇总交通行业相关工单数据，定期梳理省交通厅下发的反向指标并及时反馈甲方，针对反向指标存在的问题积极协助甲方查找原因，及时沟通整改。

3.知识库维护更新

及时维护更新12328系统知识库，归集整理各承办单位及处室提供的新知识、新政策、新通知，并按规范及时更新到12328知识库内。

4.平台工号维护管理及系统异常反馈

负责各承办单位及处室所使用的12328系统工号的新增、变更、注销统计，及时上报甲方进行申请，以及12328平台使用过程中遇到的异常沟通、上报。

（三）其他工作

1.通知传达相关文件

常态化接收各类渠道下发的工作通知以及甲方下发的各种文件，做好文件登记、梳理工作，并第一时间向各承办单位及处室传达推送，确保通知、文件传递及时到位。

2.异常技术问题处理

对12345、12328客服热线反馈的异常技术问题进行核查、沟通、结果反馈。

3.其他工作

完成甲方交付的其他涉及12345及12328相关的临时性工作。

（四）服务要求

1.成立团队

为确保高质量的完成12345、12328客服热线相关工作，乙方按

甲方要求安排办公场所，组织专人成立管理团队具体负责12345、12328客服热线的服务工作。

2.人员配置

乙方应按照12345及12328热线转办工单总量，保障至少6名专职人员(包含管理人员1名)完成相关工作内容。其中项目主管 1 名、工单专员不少于 5 名，全部为专职，不得兼职其他外部项目。所有上岗人员必须提交无犯罪记录证明、身份证复印件、社保缴纳证明，甲方有权对乙方派驻的不合格人员提出更换，乙方须在收到甲方通知后3 日内无条件更换。

3.场地需求

乙方应为每名工作人员提供办公环境，配备办公电脑。合同到期或解除后，乙方对存储有政务工单、群众诉求、公民个人信息的硬盘、存储介质须交由甲方销毁，不得私自处置；

乙方应具备临时应急办公场所，以应对突发网络故障、系统崩溃、等应急事件，并保证业务不中断。对突发事件，乙方1小时内启动应急方案并书面报送甲方，未及时处置造成政务投诉、群众上访的，全部损失由乙方承担。

4.项目进度要求

该项目为持续性项目，乙方需按甲方指定的时间入场办公。服务期间，应根据甲方工作需要，定期汇报工作进展情况。

二、合同价格

合同总价款（含税金额）为人民币大写：叁拾玖万伍仟柒佰元整（￥395700.00元）

合同总价款即中标价，为一次性报价，不受市场价变化影响。合同价格为含税价，乙方提供服务所发生的一切税费都已包含于合同总价款中。

三、结算方式

（一）付款方式

银行转账，由甲方负责结算。在付款前，乙方必须开具与合同金额相对应的发票给甲方。

（二）款项结算约定

1.签订合同后，达到付款条件起30日内，甲方向乙方支付合同总金额50%的合同款，金额为人民币大写：壹拾玖万柒仟捌佰伍拾元整（￥197850.00元）。

2.2026年12月1日—2026年12月30日期间，甲方对项目进行服务质量阶段性考核，乙方通过考核后，需向甲方提交合同总金额5%的履约保证金，履约保证金可采用现金、银行履约保函形式提交。本项目乙方选择提交银行履约保函，有效期覆盖服务期及服务结束后不少于 3 个月，甲方收到履约保证金后，达到付款条件起30日内，支付合同总金额的50.00%的合同款，金额为人民币大写：壹拾玖万柒仟捌佰伍拾元整（￥197850.00元）。

3.项目通过履约验收后，甲方返还乙方的履约保证金。

4.因乙方服务不达标、人员缺岗、违规泄密产生的违约金、赔偿金、罚款，甲方有权直接从应付合同款项中全额抵扣，抵扣后不足部分甲方保留另行追偿权利。

四、服务条件

（一）服务地点

西安市交通信息中心指定地点。

（二）服务期限

提供1年服务，自合同签订之日起一年。

服务期内乙方单方提前撤场、终止服务，视为根本违约，甲方不予返还履约保证金，同时乙方赔偿甲方另行采购替代服务产生的差价损失。

五、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）乙方应按照响应文件中的服务承诺内容为甲方提供服务。

（五）乙方应就其向甲方交付的所有成果负责任何有关知识产权侵权的声明、保证和赔偿。在任何情形下，若甲方因乙方所提供的服务或成果而面临第三方的知识产权法律诉讼，乙方应负责全额赔偿甲方，包括诉讼费以及合理维权费等。

（六）知识产权条款强化：乙方服务过程中产生的工单报告、数据分析报表、知识库全部成果著作权、所有权归甲方独家所有，乙方仅可为本项目使用，合同终止不得留存、复制、对外使用相关资料。

（七）乙方应按照甲方的要求转派工单，不得自行更改转派规则。

六、双方的权利和义务

（一）甲方的权利和义务

1. 甲方委托乙方进行本项目运营服务方面的各项工作，随时了解乙方工作进展情况，向乙方提出建议和改进要求。

2. 甲方不负责采购、供应本项目所需的任何相关产品设备。

3. 甲方按约定向乙方支付本项目服务报酬。

4. 甲方有权在项目实施过程中对相关工作进行督导，向乙方提供与运营相关的业务资料，协助乙方处理工作中出现的有关问题。

5. 甲方应为执行本项目的需要向乙方提供必要协助和配合。

6. 甲方在运营服务期间可根据工作需要，要求乙方汇报项目运营情况。

7. 甲方对乙方提交的工作成果及时进行验收。

8. 针对乙方任何不达标服务行为，甲方可出具书面整改通知书，乙方须在通知书载明期限内整改，逾期未整改视为违约。

（二）乙方的权利和义务

1. 乙方及乙方工作人员应遵循职业道德准则和行为规范，严格按照法律法规、标准及本合同履行职责。

2. 乙方应根据服务内容，组建满足工作需要的客服机构，该机构的办公设备由乙方负责提供。

3. 乙方应保证投入本工作的工作人员数量和业务能力，确保工作顺利进行。

4. 本合同履行过程中，重要岗位的乙方人员（客服管理人员、客服工作人员）应保持相对稳定，以保证客服工作正常进行。乙方应与

履行本合同中涉及的工作人员依法建立劳动合同、依法缴纳社保，如因乙方用工造成甲方经济损失的，乙方应向甲方承担双倍损失的赔偿责任。乙方需在更换关键人员前及时通知甲方，并获得甲方的书面同意；未经甲方同意，不得随意更换主要服务人员。

5.对于有下列情形之一的工作人员，乙方应及时予以更换。

（1）严重过失行为的；

（2）有违法行为不能履行职责的；

（3）涉嫌犯罪的；

（4）不能胜任岗位职责的；

（5）严重违反职业道德的；

（6）甲方要求更换的。

6.在服务过程产生的其它有关费用应全部由乙方承担，包括但不限于食宿、差旅、物料等费用，甲方不再支付相应费用。

7.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。乙方所有工作人员必须签订《保密承诺书》提交甲方存档；所有群众诉求、身份证、联系方式、交通投诉信息、单位内部工单数据均属于敏感政务数据，禁止截图、拍照、转发、私存。

8.乙方必须及时向甲方有关人员通报疑难工单处理进展情况及工单处理过程中所遇到的问题，协助甲方解决问题。

9.有义务配合审计部门进行审计检查。

10.满足甲方对本项目的其他合理要求。

七、违约责任

依据《中华人民共和国民法典》、《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国政府采购法实施条例》的相关条款和本合同约定，乙方未全面履行合同义务或者发生违约，甲方会同采购代理机构有权终止合同，依法向乙方进行经济索赔，并报请政府采购监督管理机关进行相应的行政处罚。甲方违约的，应当赔偿给乙方造成的经济损失。

八、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。

（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.磋商文件、响应文件、澄清表（函）；

2.本合同及附件文本；

3.国家相应的标准、规范。

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，乙方及全体工作人员永久承担保密责任。

（四）对于乙方及其工作人员泄露在履行本合同过程中获悉的政务信息、群众隐私的，甲方有权移交公安、网信部门追究其相应的行政、刑事责任；给群众造成损失的，乙方应全额赔付；

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、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（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）。

十二、合同生效

（一）本合同须经甲、乙双方的法定代表人或授权代表在合同书上签字（签章）并加盖本单位公章后正式生效。合同执行完毕后，自动失效（合同的服务承诺则长期有效）。

（二）合同生效后，甲、乙双方须严格执行本合同条款的规定，全面履行合同，违者按《中华人民共和国民法典》的有关规定承担相应责任。

（三）本合同一式陆份，具有同等法律效力，甲方执肆份，乙方执贰份。

（四）本合同如有未尽事宜，由甲、乙双方协商解决。

十三、其他事项

（一）磋商文件、响应文件、澄清表（函）、成交通知书、合同附件均成为合同不可分割的部分。

（二）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 7 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而造成的损失、损害。

（三）合同未尽事宜，由甲、乙双方协商确认后签订补充合同，与原合同具有同等法律效力。

十四、开票信息

（一）甲方开票要求：

付款前，乙方须按照下表中的开票信息向甲方出具相应合同价款的发票，否则甲方有权延迟或拒绝付款而不承担违约责任。

账户名称：西安市交通信息中心 统一社会代码：126101003110261367 开户银行：招商银行西安城北支行 账户号码：129913973110808 地址：西安市雁塔区含光南路 218 号 电话：029-61177882

（二）乙方开户银行名称、地址和账号

甲方按照以下信息向乙方对公账户进行付款。

账户名称：西安瀚亨祥科技有限公司 账户号码：608011580000134331 开户银行：西安银行股份有限公司大寨路支行 地址：陕西省西安市高新区丈八五路 41 号高科尚都 10 幢 21605 室

甲　方：西安市交通信息中心

（盖章）

地址：西安市含光南路218号

法定代表人或授权代表

（签字或签章）：

电话：029-61177882

开户银行：招商银行西安城北支行

账号：129913973110808

日期：　　年　　月　　日

乙　方：西安瀚亨祥科技有限公司

（盖章）

地址：陕西省西安市高新区丈八五路41号高科尚都10幢21605室

法定代表人或授权代表

（签字或签章）：

电话：029-85693171

开户银行：西安银行股份有限公司大寨路支行

账号：608011580000134331

日期：　　年　　月　　日