合同编号：SNXAS2606769CGN00

政府采购项目　　公开招标

# 航天基地12345市民热线运营服务项目

# 服 务 合 同

（采购项目编号：HYTF-202608064）

甲方：西安国家民用航天产业基地管理委员会

乙方：中国电信股份有限公司西安分公司

2026年09月

中国　西安

SNXAS2606769CGN00

扫描全能王 3亿人都在用的扫描App

合同编号：SNXAS2606769CGN00

# 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（**中标人名称全称**）：中国电信股份有限公司西安分公司

航天基地 12345 市民热线运营服务项目（项目编号：HYTF-202608064）按照政府采购程序组织公开招标，确定乙方为中标人。依据《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国民法典》以及招标文件、中标通知书，经甲、乙双方协商，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 | 计量单位 | 服务时间 | 数量 | 单价（元） | 总价（元） |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 | 航天基地 12345 市民热线运营服务 | 12345 市民热线运营服务 | 年 | 一年 | 1 | 655500 | 655500 |
| 合计 | 655500 元 | | | | | | |
| 备注 | 详细服务内容内容见本合同正文中《二、服务条件（三）服务内容及标准》 | | | | | | |

**二、服务条件**

（一）服务地点：航天基地管委会 12345 热线中心。

（二）服务期：一年

（三）服务内容及标准：服务内容：1、负责航天基地 12345 市民服务热线平台工单接收确认、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。

扫描全能王 3亿人都在用的扫描App

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。

服务质量标准：工单登记与转办平均耗时控制在 3 分钟以内，普通咨询类工单当场答复率提升至 95% 以上，紧急诉求工单在 15 分钟内完成核实并转办至相关责任单位，人工电话接通率 ≥ 98% ，办结率达到 100%。

**三、合同价款**

（一）合同总价款为人民币（大写）陆拾伍万伍仟伍佰元；小写（￥655500 元）。

（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。半年期满并验收合格后，于次月结算前半年的运维服务费用。由采购人负责结算，中标人开具付款所需等额有效的发票交采购人。采购人应在收到发票后 15 个工作日内完成付款。

（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发票。乙方持中标通知书、服务合同、发票，与甲方结算。

（四）乙方银行账户信息和纳税人信息如下：

开户行：[ 中国工商银行西安北大街支行 ]

银行地址：[ 西安市莲湖区北大街西华门 1 号凯爱大厦 ]

户名：[ 中国电信股份有限公司西安分公司 ]

账号：[ 3700020509005401091 ]

统一社会信用代码：[ 91610102757814989P ]

地址：[ 西安市新城区西新街 28 号 ]

电话：[ 029-88319662 ]

**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。

扫描全能王 3亿人都在用的扫描App

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。

（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，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，对达不到本项目服务标准的人员进行更换。

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。

7、本合同履行过程中，因乙方所派人员发生的一切劳资争议、民事纠纷、安全责任、经济责任、行政责任甚至刑事责任全部由乙方独立承担。因此给甲方造成损失的，乙方还应向甲方承担赔偿责任。甲方若为此承担任何责任，有权向乙方追偿。

8、乙方必须严格按照本合同的约定履行合同义务，未经甲方书面同意，乙方不得将其在本合同项下的义务以任何方式分包、转包给第三人。

六、质量保证

乙方所提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： ①承诺若出现运维服务人员因病不能工作的，及时调用其他运维服务人员补充，确保运维服务工作的正常进行且人员不随意更换；②承诺严格落实培训计划，提高服务团队能力素质；③承诺并接受采购人对运维管理服务的监督、批评和建议，合理优化服务工作流程，确保各项工作提速增效；④信息保密承诺。

（五）增值服务：无 。

扫描全能王 3亿人都在用的扫描App

七、验收

（一）服务期满后由乙方进行工作总结，出具工作总结报告并对相关内容承担责任。

（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。

（三）服务期满后甲方按照验收标准进行验收，甲乙双方出具验收合格的书面报告。验收的时间和地点由甲方在收到乙方验收申请后 3 日内书面通知乙方。乙方发出验收申请 5 日内，甲方未指派人员与乙方共同进行验收测试的，视为验收通过。

（四）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。

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）乙方未达到服务标准的，甲方应先书面通知乙方限期整改（整改期不少于 10 个工作日）；逾期未整改或整改后乙方仍未按合同要求提供服务或服务质量不能满足合同要求，甲方应当将乙方违约的情况以及拟采取的措施以书面形式报政府采购监管部门，根据政府采购监管部门的处理意见，甲方有权依据《民法典》有关条款及合同约定解除合同，乙方应向甲方支付合同总价款 5 %的违约金。

（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）乙方提供的服务不符合本项目相关文件和本合同规定的，甲方有权拒绝，并且乙方须向甲方支付本合同总价款 5 %的违约金。

（五）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。

（六）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，赔偿总额不超过合同总价款金额。

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

SNXAS2606769CGN00

扫描全能王 3亿人都在用的扫描App

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）保密期限：本合同终止之后，双方在本合同项下的保密义务并不随之终止，双方仍需遵守本合同之保密条款，履行所承诺的保密义务。

**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）。因不可归责于双方的原因导致项目需求发生重大变化的，双方均有权解除合同且互不承担违约责任。

甲方指定[ 刘逸怡 ]为甲方项目联系人，联系电话为[ 029-89691782 ]，地址[ 西安市长安区航天中路369号 ]，电子邮箱[ htjdrxb@qq.com ]；

乙方指定[ 任洁 ]为乙方项目联系人，联系电话为[ 17791962006 ]，地址[ 西安市长安区长兴北路2号 ],电子邮箱[ 17791962006 @189.cn ]。

一方变更项目联系人的，应当及时以书面形式通知另一方。未及时通知并影响本合同履行或造成损失的，应当承担相应的责任。

**十二、合同生效**

本合同一式肆份,甲方持贰份，乙方持贰份。合同有效期1年，自本合同甲、乙双方签字并盖章后生效。

乙方应在合同到期后15个工作日内完成所有服务数据、资料的交接和移交。

**十三、其他事项**

（一）政府采购监管部门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。

（二）招标文件、投标文件、澄清表（函）、中标通知书、合同附件均为合同不可分割

SNXAS2606769CGN00

扫描全能王 3亿人都在用的扫描App

的部分。

（三）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5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。

（四）合同未尽事宜，由甲、乙双方协商后签订政府采购补充合同，与原合同具有同等法律效力。

十四、不可抗力及免责

（一）如由于战争、骚乱、恐怖主义、灾害、国家法律法规或规章变动、网络安全、网络无法覆盖、停电、通信线路被人为破坏、黑客攻击、计算机病毒侵入或发作、突发事件等，导致甲乙双方或一方不能履行或不能完全履行本合同项下有关义务时，受影响方不承担违约责任，但应当尽快书面通知对方。在影响消除后的合理时间内，一方或双方应当继续履行合同。如因此导致合同不能或者没有必要继续履行的，本合同可由一方解除。

（二）如乙方根据政府管理部门要求暂停或终止提供相应服务，乙方不承担任何责任。

SNXAS2606769CGN00

扫描全能王 3亿人都在用的扫描App

合同编号：SNXAS2606769CGN00

（本页无正文）

| 甲方 | 乙方 |
| --- | --- |
| 采购人名称<br>西安国家民用航天产业基地管理委员会<br>（盖章）<br>2026年09月28日 | 投标人全称<br>中国电信股份有限公司西安分公司<br>合同专用章<br>2026年09月28日 |
| 地址：西安市长安区航天中路369号 | 地址：西安市新城区西新街28号 |
| 邮编：710100 | 邮编：710000 |
| 法定代表人：（签字或盖章） | 法定代表人：（签字或盖章） |
| 被授权代表：（签字或盖章） | 被授权代表：（签字或盖章） |
| 电话： | 电话： |
| 传真： | 传真： |
| | 开户银行：中国工商银行西安北大街支行 |
| | 账号：3700020509005401091 |
| 日期：2026年9月29日 | 日期：2026年9月28日 |

SNXAS2606769CGN00

扫描全能王 3亿人都在用的扫描App