

合同编号:



SNXAS2410850CGN00

西安市灞桥区12345市民热线平台人力资源管理
服务项目政府采购合同

合同签订地点: 西安

合同签订时间: 2024年8月

合同编号：



SNXAS2410850CGN00

甲 方

单位名称：西安市灞桥区人民政府办公室

地 址：陕西省西安市灞桥区纺一路809号

法人代表：李明

联系电话：/

开 户 行：/

账 号：/

乙 方

单位名称：中国电信股份有限公司西安分公司

地 址：西安市西新街28号

法人代表：赵虎

联系电话：85263400

开 户 行：中国电信股份有限公司西安分公司

账 号：3700020509005401091

西安市灞桥区人民政府办公室（以下简称甲方）采购，由陕西龙辰全过程工程咨询有限公司组织采购，选定中国电信股份有限公司西安分公司（以下简称乙方）为该项目成交供应商。依据《中华人民共和国民法典》和《中华人民共和国政府采购法》，经甲、乙双方共同协商，按下述条款和条件签署本合同。

一、合同内容

西安市灞桥区12345市民热线平台人力资源管理服务，乙方负责按照合同确定的项目内容及组织安排完成项目，确保各项服务指标达到要求。

二、合同价格

合同总价：人民币捌拾玖万伍仟元整（¥895000.00元/年），税率6%，不含税金额844339.62元，税款50660.38元。

说明：合同总价一次包死，不受市场价格变化的影响，并作为结算的唯一依据。



三、合同款项支付

合同签订后5个工作日内支付合同总价款30%，项目筹备阶段完成后5个工作日内支付合同总额价款的60%；成果交付验收合格后，5个工作日内支付合同总价款的10%。

四、服务条件

(一) 服务地点：采购人指定地点。

(二) 服务期：自合同签订之日起二年，合同分二次签订，每年一签。

五、服务承诺

(一) 乙方服务内容

服务团队工作人员具体工作包括：负责接收市热线办转办的市民服务热线工单办理工作，及时做好工单的转办、督查、回访工作；负责区级12345 热线电话平台的工作，及时做好电话接听、工单转办、督查、回访工作。

(1) 认真、及时办理市热线办转办的市民服务热线工单，确保工单的按期办结率达到100%，热线工单办理的过程满意率和结果满意率保持在较高水平。

(2) 负责接受市级平台派发的工单，工作期间必须在2小时内确认交办事项，非工作期间必须在4小时内确认交办事项。

(3) 负责对工单内容进行研判，及时将工单转发给各承办单位。

(4) 负责对市级平台转派的工单进行核实，将不属于本单位办理的工单及时退回。

(5) 负责对承办部门办理工单进度进行督办、催单。

(6) 负责对承接的工单进行统计、分析。

(7) 负责在交接工作时明确交接工单内容与办理进度。

(8) 执行每周7天，每天24小时运行机制，依据甲方工作需要，合理安排值班。

(9) 配备15名工作人员组成服务团队，具体执行情况可在项目预算范围内依照甲方需求调整。

(10) 服务团队配置专科及以上学历人数为15人，年龄在22-35周岁，具有扎实的文字功底及较强的沟通协调能力。

(11) 值班工作人员应保持电话畅通、便于随时联系。

合同编号：



SNXAS2410850CGN00

(12) 针对坐席人员的工作特点和管理需要，乙方每年为本项目工作人员(15人) 提供专业培训四次，每季度一次，具体时段由甲方确定。

六、 甲方乙方的权利和义务

1. 甲方的权利和义务

(1) 乙方服务人员有以下情形之一的，甲方可立即通知并退回乙方，且由乙方更换合格服务人员，甲方可视情况追究其相关法律责任和经济损失：

1-1、严重违反甲方劳动纪律、规章制度的；

1-2、工作严重失职，给甲方造成重大损失的；

1-3、泄露甲方机密或者违反甲方保密规定，给甲方造成损失的；

1-4、乙方服务人员因身体原因、精神原因不能胜任甲方工作需要的。

(2) 甲方须为乙方委派员工提供必需的工作条件。

(3) 负责乙方服务员工的考勤记录。

(4) 甲方对乙方的服务人员及乙方提供的服务有监督建议的权利。

(5) 国家法律、法规所规定由甲方承担的其它责任。

2. 乙方的权利和义务

(1) 乙方应依据其管理制度负责服务人员的薪酬及福利。乙方工作人员在服务期间发生的人身及财产损害，由乙方自行负责。

(2) 乙方如根据工作需要，决定将服务人员岗位进行调整，应提前30个工作日通知甲方，同时替换甲方认可的服务人员。

(3) 接受甲方对乙方服务人员及乙方提供服务的监督。

(4) 国家法律、法规所规定由乙方承担的其它责任。

七、违约责任

(一) 按《中华人民共和国民法典》中的相关条款执行。

(二) 未按合同要求提供服务不能满足采购要求，采购人有权终止合同，甚至对供方违约行为进行追究。

(三) 如有纠纷，双方友好协商解决，协商不成时可诉讼到甲方所在地人民法院解决。

(四) 乙方未能在规定日期前按期提供购买服务，每逾期一日按照合同总额的万分之五承担违约责任；逾期累计 15 天以上的，甲方有权解除合同，并承担

合同编号：



SNXAS2410850CGN00

合同总价款 10%的违约金。

(五) 乙方提供购买服务不符合要求的，由乙方负责更正和修改，由此产生的费用由乙方承担。

(六) 乙方根据本合同承担的各项责任累积不超过本合同总价；乙方对甲方的间接损失或后果性经济损失不承担责任；甲方数据属甲方所有，甲方应负责数据备份，乙方对甲方数据的丢失或损坏不承担责任。除本合同第八条约定的情形和法律规定外，乙方无须对第三方向甲方提出的索赔请求承担责任。

八、其他事项

(一) 陕西省财政厅政府采购管理处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) 本合同一式伍份，甲方贰份，乙方贰份，采购代理机构一份，甲乙双方签字盖章后生效。

(三) 磋商文件、响应文件也是合同的组成部分，合同中未约定的以磋商文件、响应文件为准。

(四) 任何与合同相关但未在合同中明确规定的事项将由双方友好协商并达成协议予以解决。对合同内容做出的任何修改和补充应为书面形式，由双方授权代表签字后成为合同不可分割的部分。本合同与其补充合同或补充协议冲突时，以补充合同或补充协议为准。未达成一致意见的，双方有权向甲方住所地人民法院提起诉讼。

(五) 甲方与乙方因执行本合同或与本合同有关的一切的通知都必须按照本合同中的地址，以书面信函形式或双方确认的传真或类似的通讯方式进行。采用信函方式的应使用挂号信或特快专递送达。如使用传真或类似的通讯方式，通知日期即为通讯发出日期，如使用挂号信件或特快专递的，通知日期即为邮件寄出日期并以邮戳为准。

(六) 未得到对方的书面许可，一方均不得以广告或在公共场合使用或摹仿对方的商业名称、商标、图案、服务标志、符号、代码、型号或缩写，任何一方均不得声称对对方的商业名称、商标、图案、服务标志、符号、代码、型号或缩写拥有所有权。

合同编号：



SNXAS2410850CGN00

(七) 本合同的任何内容不应被视为或解释为双方之间具有合资、合伙、代理关系。

甲方：西安市灞桥区人民政府办公室

法定代表人/负责人或授权代表：（签字）

郭飞

2024年 8月 31日

乙方：中国电信股份有限公司西安分公司

法定代表人/负责人或授权代表：（签字）

胡二

年 月 日

合同专用章
(2)
6101020216474

合同编号：



附件一：购买服务清单

序号	服务内容	单位	数量	单价 (元)	合计单价 (元)
1	人员及运行部分西安市灞桥区 12345 市民热线平台人力资源管理服务（按照甲方实际需求配备，最低不少于 15 人），实行 7×24 小时运行机制，具体工作包括：负责接收市热线办转办的市民服务热线工单办理工作，及时做好工单的转办、督查、回访工作。服务团队为大学专科及以上学历（其中本科学历人数不低于 40%），年龄一般在 22-35 周岁之间，具有扎实的文字功底及较强的沟通协调能力。	年	1	895000	895000
总报价（人民币大写）： <u>捌拾玖万伍仟元整</u> （¥895000.00 元）					