

电子化政府采购
山东省财政厅监制

电子化政府采购
山东省财政厅监制

电子化政府采购
山东省财政厅监制

电子化政府采购
山东省财政厅监制

电子化政府采购
山东省财政厅监制

电子化政府采购
山东省财政厅监制

项目编号: SDGP370602000202402000073

项目名称: 烟台市芝罘区社会治理服务中心芝罘区12345政务服务热线服务外包

甲方: 烟台市芝罘区社会治理服务中心

乙方: 中国联合网络通信有限公司烟台市分公司

签署日期: 2024 年 7 月 31 日

电子化政府采购
山东省财政厅监制

电子化政府采购
山东省财政厅监制



烟台市芝罘区社会治理服务中心芝罘区12345政务服务热线服务外包由山东威达工程项目管理有限公司以 SDGP370602000202402000073 号招标文件在国内以公开招标方式进行采购。经评委确定中国联合网络通信有限公司烟台市分公司(乙方)为中标人。甲乙双方同意按照下面的条款和条件签署本合同。

一、合同文件

下列文件构成本合同的组成部分：

- 1、招标文件
- 2、投标文件
- 3、乙方在投标时的承诺
- 4、中标通知书
- 5、合同补充条款或说明
- 6、附件

二、合同范围和条件

本合同的范围和条件应与上述规定的合同文件内容一致。

三、合同内容：

四、合同金额：

本合同总金额：¥2423001.00 元。

大写：人民币贰佰肆拾贰万叁仟零壹元整。

五、付款方式：本项目款项按季度支付，甲方于合同签订生效、具备实施条件且资金到位后 5 个工作日内支付首季度款项（合同金额的 25%），后期每季度初支付合同金额的 25%。（每季度款项中含网络、线路、电话通讯费等服务费。）

六、服务期限：自合同签订生效之日起一年（服务期限满后招标人可根据相关规定、服务情况和实际工作需要续签合同或重新组织采购）。

七、合同内容：芝罘区 12345 政务服务热线服务外包项目座席服务外包（具体按招标文件要求及投标文件相关内容执行）。

八、甲方权利与义务

1、甲方的权利

(1) 甲方有权随时向乙方了解项目情况，并要求乙方提供项目相关资料。

(2) 甲方有权对项目资金 usage 情况进行监督、检查。

(3) 甲方有权按照本合同约定或有关法律法规、政府管理的相关职能规定，对本项目进行监督和检查，有权要求乙方按照监督检查情况制定相应措施并加以整改。甲方不因行使该监督和检查权而承担任何责任，也不因此减轻或免除乙方根据本合同约定或相关法律法规规定应承担的任何义务或责任。

(4) 甲方负责安排具体服务人员的工作，并有权在所聘用人员工作过程中根据工作需要调整其工作岗位；

(5) 乙方投入本项目的服务人员在服务过程中必须服从甲方日常工作安排和管理，遵守相关制度，服从工作安排，妥善完成工作；

(6) 甲方负责提供安全的工作场所，对不能胜任工作、违反甲方工作制度或出现重大失误的人员，甲方有权要求乙方进行人员更换，乙方须按照甲方的要求在 5 个工作日内及时予以补充人员并承担退回人员的安置及费用；

(7) 在处理特殊事件和紧急突发事件时，甲方对乙方的服务人员有直接指挥权。

(8) 甲方有权在乙方履行合同过程中出现损害或可能损害公共利益、公共安全情形时终止本合同。

(9) 甲方有权根据国家政策或法律法规的变动对项目的需求标准和质量要求作出相应变动或者取消项目。

2、甲方的义务

(1) 甲方应及时向乙方提供与履行本合同相关的所有必须的办公设施、工作场所。

(2) 甲方应为乙方履行本合同过程中与相关政府部门及其他第三方的沟通、协调提供必要的协助。

(3) 甲方应按照合同约定支付服务费用。

九、乙方的权利与义务

1、乙方的权利

(1) 乙方有权按照本合同约定向甲方收取服务费用。

(2) 乙方有权自甲方处获得与提供本合同项下服务相关的所有必须的文件、资料。

2、乙方的义务

(1) 乙方应配备具有相应经验的工作人员负责项目实施，按照本合同约定的标准、要求提供服务。

(2) 除甲方提供的办公场所外，乙方承担与履行合同相关的办公设备、工作人员、网络通讯等所有费用。

(3) 乙方不得以任何理由将本合同项下的服务项目转包给第三方承担。

(4) 乙方应全面履行本项目实施过程中的相关安全管理职责，因乙方未尽管理职责发生安全事故的，由乙方承担相应的法律责任。

(5) 乙方应接受并配合甲方或甲方组织的对本合同履行情况的监督与检查，对于甲方指出的问题，应及时作出合理解释或予以纠正。

(6) 项目交付后，乙方应无条件返还甲方向其提供的文件、资料并向甲方移交项目资料，同时乙方应当自留一份完整的项目档案并予以妥善保管。

(7) 乙方投入的工作人员故意损坏甲方提供的办公设备和公共设施的，由乙方负责赔偿。

(8) 乙方对其投入的服务人员工作开展情况进行监督考核，对违反合同规定、给甲方造成利益损害的，乙方应承担相应责任。

(9) 乙方投入的服务人员应正确使用甲方为工作所准备的设备和工具并进行登记，本合同终止时，必须向甲方移交所有配备的工作设备(正常使用与自然损耗除外)及服务期内的全部资料。

(10) 在履行本合同期间，乙方应保证服务人员的连续性，乙方若要调动、辞退有关服务人员，应提前以书面形式通知甲方并向甲方备案，应确保服务人员办理完毕交接手续后才能离开服务工作地点，对于因乙方投入的服务人员擅自离岗而造成甲方损失的，给甲方造成的一切损失由乙方承担。

(11) 对于乙方投入的服务人员合同期满不再续签的，应提前一个月以书面形式通知甲方，并及时补充服务人员到岗跟班学习，新服务人员须满足本合同约定的服务需求。

(12) 乙方投入的工作人员禁止在工作电脑设备上安装、运行与工作无关的软件配置;

(13) 乙方投入的工作人员必须严格执行甲方的工作制度, 按时上下班。并根据甲方需求做好加班值守工作。

(14) 乙方投入的工作人员不得发生有责纠纷, 不发生弄虚作假行为, 出现一次经确认后甲方将予以辞退。

(15) 合同期满, 乙方应根据需要积极做好交接工作。

(16) 除以上条款外, 还应完全遵守和执行甲方的其他工作要求和规定, 不得影响甲方的形象。

十、履约验收

1、本项目采用甲方成立政府采购项目验收小组负责项目验收的方式, 共分为一期。合同履行达到验收条件时, 乙方应向甲方发出项目验收建议。甲方自收到验收建议之日起 7 个工作日内启动项目验收, 并通知乙方。

2、乙方应当配合甲方做好项目验收, 提供项目验收相关的技术、服务、数量、质量、安全等资料。

3、验收内容包括但不限于: 服务对象覆盖面、服务事项满意度、服务承诺实现程度和稳定性、服务质量、服务进度、人员、设备配备情况、安全标准、合同履约时间、地点、方式。

4、验收小组对乙方提供的服务按照采购文件、投标文件、政府采购合同进行逐一核对、验收, 并做好验收记录。验收小组以书面形式作出结论性意见, 由验收小组成员签字及乙方授权代表签字盖章后, 报告甲方。

5、乙方对验收意见存在异议拒不签字盖章的, 视同未通过验收, 甲方将更换专业技术人员或邀请相关行业主管部门参与, 重新组织验收。重新验收后乙方仍拒不认可验收意见的, 按验收不合格处理, 并在验收报告上注明。验收不合格的, 甲方应当终止资金支付, 并按合同约定对乙方提起法律追偿。

6、对项目验收发生的劳务报酬等费用支出, 由乙方承担。

十一、项目管理

乙方要指定 呼延丹阻 全权负责该项目的商务和技术和人员管理。每一项目实施必须

由相关负责人现场管理。在项目施工或实施阶段验收时，相关负责人必须配合。

十二、保密

乙方对甲方所提供的资料及本合同执行过程中接触或产生的资料负有保密义务，未经甲方书面许可，乙方不得向任何第三方披露。如果因乙方原因造成发生任何有损于其保密性的事件，乙方有责任采取补救措施，甲方有权要求其赔偿相关损失。乙方根据本条规定承担的义务不因合同的无效、解除、终止而免除。

十三、分包与转让

1、除甲方事先书面同意并成为合同的一部分外，乙方不得部分转让或全部转让其应履行的合同义务。

2、除了合同各方共同签署书面修改协议，并成为本合同不可分割的一部分情况之外，本合同的条件不得有任何变化或修改。

十四、违约责任

1、乙方不履行合同或履行该合同不符合约定，应向甲方支付合同金额 10% 的违约金。

2、乙方给甲方造成的实际损失高于违约金的，对高出违约金的部分乙方应予以赔偿。

3、乙方迟延履行合同、不完全履行合同，除支付违约金外，乙方仍应实际履行合同；不履行或履行合同不符合约定，甲方均有权解除合同，并就乙方违约给甲方造成的损失向乙方索赔。如不按规定履行合同，将向甲方所在地人民法院提起诉讼，要求乙方继续履行或者解除合同赔偿相应的损失。

4、其它未尽事宜，以《中华人民共和国民法典》和其它有关法律、法规规定为准，无相关规定的，双方协商解决。

十五、合同的生效

本合同经甲乙双方法定代表人或授权代表签署并加盖公章或合同专用章后生效。

十六、不可抗力

甲、乙方中任何一方，因不可抗力不能及时或完全履行合同的，应及时通知对方，并在 5 天内提供相应证明。未履行完合同部分是否继续履行、如何履行等问题，可由双方协商解决，但确定为不可抗力原因造成的损失，免于承担责任。

十七、争议的解决方式

- 1、在解释或者执行本合同的过程中出现疑问或发生争议时，双方应通过协商方式解决。
- 2、经协商不能解决的争议，可向项目所在地的法院提起诉讼。
- 3、除有争议部分外，本合同其他部分仍应按合同条款继续履行。

十八、本合同未尽事宜，经双方协商后可签订补充协议，所签订的补充协议与本合同具有同等的法律效力。

十九、本合同原件一式五份，甲、乙双方各执两份，山东威达工程项目管理有限公司一份。

甲方：

名称：烟台市芝罘区社会治理服务中心（盖章）

法定代表人（签字）：

授权代表（签字）：[Signature]

开户银行：

银行帐号：

乙方：

名称：中国联合网络通信有限公司烟台市分公司（盖章）

法定代表人（负责人）（签字）：

授权代表（签字）：[Signature]

开户银行：中国工商银行股份有限公司烟台大港支行

银行帐号：1606020319022142332

时间：2024年7月31日