合同编号：JSZC-321311-SQDJ-G2026-0004001

政府采购合同

（服务类）

项目名称：宿迁市宿豫区 12345 政府热线服务采购项目（2026 年至 2029 年）

甲　　方：宿迁市宿豫区数据局

乙　　方：江苏移动信息系统集成有限公司

签订地点：宿迁市宿豫区

签订日期：2026 年 6 月 18 日

项目名称：宿迁市宿豫区 12345 政府热线服务采购项目（2026 年至 2029 年）

项目编号：JSZC-321311-SQDJ-G2026-0004

甲方（采购人）：宿迁市宿豫区数据局

乙方（中标人）：江苏移动信息系统集成有限公司

甲、乙双方根据 宿迁市宿豫区 12345 政府热线服务采购项目（2026 年至 2029 年）公开招标的结果，签署本合同。

一、合同内容

1.1 项目概况： 根据工作需要，拟通过聘用人员协助开展 12345 热线接听、工单派遣和协调等相关业务工作，共聘用劳务派遣人员 19 人。投标人根据要求提供专业化、规范化、标准化服务，负责招聘、培训、管理相关服务人员，制定服务规范和业务考核办法等。

1.2 质量标准： 合格。乙方保证服务符合本项目《采购需求》要求；乙方须尊重和服从采购人的领导和管理，积极配合采购人的工作安排。

1.3 标的数量（规模）： 详见服务内容。

1.4 履行时间（期限）：三年。自 2026 年 7 月 1 日起至 2029 年 6 月 30 止。

1.5 履行地点及响应时间： 按照甲方要求。

1.6 服务的内容及要求：

1.6.1 12345 政务热线台席（19 人）

（1）岗位职责：

负责 12345 平台调测，热线接听、工单流转、工单质检、协调处理、跟踪督办、热线百科建设等工作。

负责对接市 12345 平台，保障平台安全稳定运行（**投标人提供承诺函，格式自拟**）。

（2）任职要求：

专科及以上学历，年龄 18（含）-35（含）周岁，条件特别优秀的可以适当放宽，具有较强的语言表达能力和沟通能力：遵纪守法、身体健康、思维敏捷、形象气质佳、无不良嗜好；熟练使用计算机和日常办公软件、吃苦耐劳、可适应夜班、有较强的大局观念和团队精神、学习能力强、承受压力强；对宿豫区社会民生情况有一定了解，对 12345

政务热线办理有初步了解。

1.6.2 具有 12345 政务热线服务经历，政府部门政务中心工作经历的人员为甲方优先考虑的聘用对象。

备注：①中标之后所有人员均不得随意更换，确需更换人员（新入职人员）须提前 5 个工作日向甲方提交申请，甲方同意后方可执行。乙方选派的所有人员，甲方一经发现有不适岗的情况，乙方须无条件配合重新选派相应岗位人员，且不得影响项目实施。②乙方应当派遣与本项目服务内容相适应的工作人员，除投标文件中已经提供的人员证书，乙方可在中标后按照要求提供其他成员的相关证明材料，并依法与所有工作人员签订劳动合同。所聘用人员均须有健康证，无重大疾病和传染病，无犯罪记录，未受过刑事处罚，未有相关法律纠纷。乙方须提供所聘用人员的健康证、无犯罪记录证明、为全员购买意外险（或雇主责任险）、人员证书等证明材料，获甲方认可后进场。

1.6.3 人员及工资待遇

（1）乙方要与职工签订劳动合同并且按规定缴纳保险，每月工资发放及保险情况须向甲方报备。

（2）签订合同时，乙方需承诺按月发放人员工资，工资待遇不得低于宿迁市目前最低工资标准（乙方可根据管理考核制定基础工资级别）。

1.6.4 服装要求

（1）统一规范：工作时间必须穿着统一制式工作服，不得混穿、自行拆改、外罩便服。

（2）整洁得体：服装干净平整、纽扣扣好，不披衣、敞怀、挽袖、卷裤腿。

（3）庄重职业：禁止穿背心、吊带、露肩露脐、超短裙/裤、拖鞋。

（4）特殊情况： 因怀孕、受伤等不便穿制服，经单位批准可着庄重得体便装。

1.6.5 各分项内容及价格

序号	项目名称	数量	单位	单价（元）	合价（元）
1	台席桌面服务	19	套	5400	102600
2	呼叫服务	19	套	2000	38000
3	办公服务	1	套	80000	80000
4	网络安全服务	1	项	56000	56000
5	网络传输服务	1	项	4800	4800

6	上网行为管理服务	1	项	32000	32000
7	通信租赁服务	1	套	21600	21600
8	话务平台服务	1	套	75600	75600
9	云台席租赁服务	1	项	3786028	3786028
10	云台席 5G 网络服务	1	套	2160	2160
总价合计		**肆佰壹拾玖万捌仟柒佰捌拾捌元整（¥4198788.00）**			

二、合作方式

2.1 乙方负责 12345 平台调测，热线接听、工单流转、工单质检、协调处理、跟踪督办、热线百科建设等工作。

2.2 乙方负责对接市 12345 平台，保障平台安全稳定运行。

2.3 甲方按照约定及时向乙方支付服务费用。

三、服务费用及付费方式

甲乙双方就整体业务服务费用商务部分达成以下一致意见：

3.1 服务费标准

3.1.1 综合考虑 12345 热线咨询师薪酬体系、人员数量及业务量，甲方向乙方支付的业务服务费为：肆佰壹拾玖万捌仟柒佰捌拾捌元整（¥4198788.00）的标的物（服务）。

3.1.2 乙方按月向甲方提供服务人员月度薪酬发放明细。

3.2 合同款项支付及结算方案

3.2.1 本合同项下服务费均以人民币支付。

3.2.2 本合同项下的采购资金由甲方自行按月支付，乙方向甲方开具法定正式发票。分月度支付合同款，每月度经甲方考核合格后支付一次，乙方凭发票进行结算。

对于满足合同约定支付条件的，自收到发票后 10 个工作日内将资金支付到合同约定的乙方账户。

每月度付款额=合同金额/36-每月考核后扣除的违约金。

以每月服务费用的 80%作为“基本服务费用”，剩余 20%作为“考核费用”。

甲方每月月底前对乙方当月服务情况进行考核汇总，次月 20 日前按甲方出具的考核结果据实支付。

1）乙方当月考核成绩在 95 分以上(含 95 分)的，全额支付当月服务费用；

2）乙方当月考核成绩在 95—90 分(含 90 分)之间的，当月支付金额=基本服务费用+[(实际得分)/100]*考核费用；

3）乙方当月考核成绩在 80—90 分(含 80 分)之间的，当月支付金额=基本服务费用+[1-2*(100-实际得分)/100]*考核费用；

4）乙方当月考核成绩在 80 分以下的，当月支付金额为当月的基本服务费用。

甲方有权对乙方服务情况进行督查和考核。履约期间，乙方发生连续 2 个月或 12 个月内有 3 个月考核成绩为 80 分以下的，甲方有权单方终止合同。

3.3.2 支付方式：合同签订后，甲方根据人员到岗情况支付合同款项；具体人员价格明细以乙方的投标文件为准。

3.2.4 如有服务内容变动，根据人数的变化，扣减（增加）相应的费用，增加的费用不超过合同金额的 10%，人数变化应经甲方同意。

3.3 银行账户信息

乙方向甲方开具增值税普通发票，甲方通过银行转账方式汇入乙方指定的银行账户，具体账户信息如下：

开户名称：江苏移动信息系统集成有限公司；

开户银行：中国银行股份有限公司南京云锦路支行；

银行账号：479361758530。

四、知识产权

4.1 乙方应保证甲方在使用、接受本合同服务（包含与服务相关的货物）或其任何一部分时不受第三方提出侵犯其专利权、版权、商标权和工业设计权等知识产权的起诉。一旦出现侵权，由乙方负全部责任。

五、履约保证金

不收取履约保证金。

六、合同转包或分包

6.1 乙方不得将合同标的转包给他人履行。

6.2 乙方不得将合同标的分包给他人履行。

6.3 乙方如有转包或未经甲方同意的分包行为，甲方有权解除合同。

七、项目验收

7.1 严格按照采购合同开展履约验收。甲方成立验收小组，按照采购合同的约定对乙方履约情况进行验收。验收时，按照采购合同的约定对每一项服务、安全标准等的履约情况进行确认。验收结束后，应当出具验收书，列明各项标准的验收情况及项目总体评价，由验收双方共同签署。验收结果与采购合同约定的资金支付挂钩。履约验收的各项资料应当存档备查。

7.2 验收合格的项目，甲方将根据采购合同的约定及时向乙方支付服务费用。验收不合格的项目，甲方将依法及时处理。采购合同的履行、违约责任和解决争议的方式等适用《中华人民共和国民法典》。乙方在履约过程中有政府采购法律法规规定的违法违规情形的，甲方应当及时报告本级财政部门。

八、双方权利和义务

8.1 甲方的权利和义务

8.1.1 甲方有权制定热线服务规范、考核标准，供乙方遵守，并按照考核标准向乙方提出改正意见。

8.1.2 甲方指定专人负责与乙方对接项目实施的各项事宜，甲方联系人为：倪羽锐，联系电话为：18852859822。

8.2 乙方的权利和义务

8.2.1 乙方负责提供外呼场地、设备，以及场地、设备的维护、保养、更换。

8.2.2 乙方指定专人负责与甲方对接项目实施的各项事宜，乙方联系人为：周鹏，联系电话为：18452511759。

九、违约责任及合同的终止

9.1 乙方未按合同约定的质量要求提供服务，不能完成合同或经甲方指出问题乙方拒不整改或整改不符合要求时，甲方有权终止合同。由此造成甲方的直接损失和间接损失，甲方有权要求乙方赔偿，可从余款中扣除并可提出索赔要求。乙方因故被终止合同后，乙方的在职服务人员均须接受甲方管理并保证在岗满足项目实施直至新单位进场完成交接工作，在此期间发生的费用由乙方负责。

9.2 乙方必须自己完成合同内容，不得自行分包，否则，甲方有权按乙方不能完成

合同处理；

9.3 乙方应执行国家有关规定（如宿迁市最低工资标准和其他规定），负责乙方员工的生病、事故、伤残、死亡和劳务纠纷，甲方不承担任何相关责任。

9.4 乙方负有对自己员工的安全责任，除应为本项目的员工提供必要的劳动保护条件并支付员工工资和缴纳正常的社会保险外，还应为其办理服务时的人身安全保险和意外伤害险，服务人员在合同期限内发生的一切安全责任事故均由乙方自行负责（保险种类由乙方自行选择）。甲方不承担任何相关责任。

9.5 选派的人员必须经过正规的管理培训，无违法犯罪记录。

9.6 因乙方管理不善，造成管理范围内的设施、设备等损坏、被盗的，由乙方负责赔偿。

9.7 项目组所有人员（含项目负责人和热线台席）缺勤 1 日历天，扣 500 元/人/日，扣款于当月的服务费中直接扣除。

9.8 除不可抗力外，如果乙方没有按照本合同约定的期限、地点和方式履行，那么甲方可要求乙方支付违约金，违约金按每迟延履行一日的应提供而未提供服务价格的 3%计算，最高限额为本合同总价的 100%；迟延履行的违约金计算数额达到前述最高限额之日起，甲方有权在要求乙方支付违约金的同时，书面通知乙方解除本合同；

9.9 除不可抗力外，如果甲方没有按照本合同约定的付款方式付款，那么乙方可要求甲方支付违约金，违约金按每迟延付款一日的应付而未付款的 0.3‰计算，最高限额为本合同总价的 5%；迟延付款的违约金计算数额达到前述最高限额之日起，乙方有权在要求甲方支付违约金的同时，书面通知甲方解除本合同；

9.10 除不可抗力外，如一方认为其他方违反本合同规定，应以书面通知对方，并要求其纠正其违约行为。被通知一方自收到该通知后 5 日内应纠正其违约行为或向通知方书面解释其行为。如被通知一方在上述 5 日内既不纠正其违约行为也不对其行为进行书面解释，通知一方有权解除合同并要求对方赔偿由违约行为所造成的损失。履约期间，如遇突发不可预见事件时，乙方应无条件配合甲方。

9.11 任何一方按照前述约定要求违约方支付违约金的同时，仍有权要求违约方继续履行合同、采取补救措施，并有权按照己方实际损失情况要求违约方赔偿损失；任何一方

按照前述约定要求解除本合同的同时，仍有权要求违约方支付违约金和按照己方实际损失情况要求违约方赔偿损失；且守约方行使的任何权利救济方式均不视为其放弃了其他法定或者约定的权利救济方式；

9.12 除前述约定外，除不可抗力外，任何一方未能履行本合同约定的义务，对方当事人均有权要求继续履行、采取补救措施或者赔偿损失等，且对方当事人行使的任何权利救济方式均不视为其放弃了其他法定或者约定的权利救济方式；

9.13 如果出现政府采购监督管理部门在处理投诉事项期间，书面通知甲方暂停采购活动的情形，或者询问或质疑事项可能影响中标结果的，导致甲方中止履行合同的情形，均不视为甲方违约，甲方可以按照评审报告推荐的中标候选人名单排序，确定下一候选人为中标供应商，也可以重新开展政府采购活动。由此造成甲方的直接损失和间接损失，甲方有权要求乙方赔偿。乙方因故被终止合同后，乙方的在职服务人员均须接受甲方管理并保证在岗满足甲方项目运行需求直至新中标单位进场完成交接工作，在此期间发生的费用由乙方负责。

十、税费

10.1 本合同执行中相关的一切税费均由乙方负担。

十一、不可抗力事件处理

11.1 由于不能预见、不能克服、不能避免的不可抗力事件一方遭受经济损失或致使本合同不能履行或不能完全履行时，一方对其他方的损失不承担责任。遇有上述不可抗力事件的一方，应立即将事件情况书面通知对方，并应于 15 日内提出事件详情及合同不能履行或不能完全履行、或需要延期履行的理由的有效证明文件。按照事件对合同的履行的影响程度，由双方协商决定是否继续履行本合同或终止合同。

十二、合同的变更

12.1 本合同经双方书面同意，可以进行修改、补充完善。在合同有效期内双方中任何一方变更本合同必须提前三个月向对方以书面形式提出。

12.2 双方中任何一方未履行本合同条款，导致合同不能履行、不能完全履行或者合同履行成为不必要，守约方有权解除合同。

十三、解决争议的方法

13.1 合同双方因履行本合同而引起的争议或与本合同有关的争议，尽量通过友好协商解决。如果在协商开始后六十天内或双方书面同意的更长期限内没能达成一致意见，提交甲方所在地人民法院诉讼解决。

十四、合同生效及其它

14.1 合同经双方法定代表人或授权委托代表人签字并加盖单位公章后生效。

14.2 本合同未尽事宜，遵照《中华人民共和国民法典》、《中华人民共和国政府采购法》等有关条文执行。

14.3 本合同正本一式六份，具有同等法律效力，甲方执三份、乙方执二份，代理机构执一份。

甲方（公章）：

地址：宿迁市宿豫区洪泽湖东路 19 号政泰大厦 A5 幢 7 楼

法定代表人或授权代表：

联系人：倪羽锐

联系电话：0527-84456263

乙方（公章）：

地址：南京市虎踞路 59 号

法定代表人或授权代表：

联系人：周鹏

联系电话：025-68564292

签订日期：2026 年 6 月 18 日