苏州高新区2026-2027年度12345热线第三方服务

政府采购合同

项目名称：苏州高新区2026-2027年度12345热线第三方服务

项目编号：JSZC-320505-SZHQ-G2026-0011

甲方（采购方）：苏州高新区（虎丘区）城市管理局（综合行政执法局）

地址：苏州高新区科普路58号科技大厦7楼

联系人：吴长青

联系方式：0512-68753402

乙方（中标方）：苏州苏高新数字经济产业发展有限公司

地址：苏州市高新区马墩路18号1幢1134室

联系人：陆逸骋

联系方式：18051095027

根据《中华人民共和国民法典》《中华人民共和国政府采购法》等相关法律法规的规定，甲乙双方就此次中标的【苏州高新区2026-2027年度12345热线第三方服务】（以下简称“本项目”）的采购事宜，协商一致，签订本合同书，以兹共同遵守。

一、合同内容：

1.合同范围：乙方应为甲方提供苏州高新区2026-2027年度12345热线第三方服务。乙方在服务期限内为甲方提供相应的服务。具体内容详见采购文件采购需求。

2.服务期限：1年（自合同签订之日起）；

3.服务地点：具体以甲方要求为准；

4.服务质量：执行全省统一话务服务规范、应答标准、办理流程、诉求分类规则。保证响应及时、接听规范、记录准确、转接顺畅。接受采购单位监督、考

核、评价并按要求整改；

5.服务进度：按照招标文件规定。

二、下列文件为本合同不可分割部分：

1.中标通知书；

2.乙方投标（响应）文件；

3.采购（响应）文件；

4.乙方在开评标过程中所作的其他承诺、声明、书面澄清等。

以上文件与本合同具有同等法律效力，若与本合同内容有冲突的，则以本合同内容为准。如上述文件之间存在冲突或不一致的，以排列序位在前的文件为准，同一序位的文件以形成时间在后的为准。

三、合同名称及价格

1.乙方负责苏州高新区2026-2027年度12345热线第三方服务工作。

2.本合同（含税）总金额为（大写）人民币**玖佰零叁万元整**（¥9030000.00元），包括服务期限内服务所需的人员基本工资、绩效薪资、季度激励奖金、年终奖、接电补贴、加班费、单位及个人应缴纳的社会保险、住房公积金、服装费用、餐费、意外险、员工培训、团队建设、体检费、文印费、宣传费、办公设备及维护等相关费用、基本线路、短信费、系统维护费、在线学堂服务、智能派单服务、座席智能助手服务、代理服务费、利润、税金、风险费用及政策性文件规定的各项应有费用。除非合同条款中另有规定，否则，本合同价格在合同实施期间不因市场变化因素而变动。

3.根据现行税法对甲方征收的与本合同有关的一切税费均由甲方承担；根据现行税法对乙方征收的与本合同有关的一切税费均由乙方承担。

4.支付进度：

4.1甲方按以下周期支付本项目合同款项，付款金额均按合同总金额的对应比例执行，付款前乙方须按甲方要求提供合法有效的发票，否则甲方有权顺延付款，且不承担逾期付款责任：①预付款：合同签订生效后，甲方支付合同总金额的20%作为预付款，用于乙方启动项目运营、人员组建及设备配置；②季度付款：本项目共分四期季度付款，每季度考核完成后，甲方支付合同总金额的15%；若季度扣款额度超出当季考核经费10%的，暂停经费拨付，待整改验收合格后再予

以支付；③最终付款：甲方支付合同总金额的20%减去年度考核应扣除金额；若扣除后金额小于或等于0，则甲方无需支付该笔款项，且乙方仍需承担相应的违约责任。若乙方出现招标文件、考核办法及相关法律法规中规定的严重违约情形的，可不予支付剩余款项，并追究乙方违约责任。乙方须无条件配合甲方组织的不定期抽查抽检或第三方审计（如有），按要求提供工资发放记录、社保公积金缴纳证明等相关材料，不得隐瞒篡改；发现问题按约定承担责任，结果纳入考核。

4.2 考核办法：考核分为季度考核和年度考核两类，季度考核每季度评定一次，年度考核在本项目履约期限结束后总体评定考核。**具体考核标准见招标文件附件，**甲方根据考核结果向乙方支付服务费。

4.3 人员如因不能胜任工作或违反甲方规章制度而被退回，或因故长时间（15日以上）无法到岗工作，或主动离职的，乙方应在30个自然日内及时补充人员并确保工作质量；如未能补充到位的，视作人员缺额一个月，等比例扣除服务费，即每缺额1人/月，扣除费用为【中标价÷（投入人数*12个月/人）】元、如无法整除的，取小数点后两位。

5. 乙方提请甲方付款前应向甲方提供以下单据，如乙方未按约定提供下列单据导致甲方迟延付款的，甲方不承担逾期付款的违约责任：

（1）合法有效且符合甲方要求的发票；

（2）根据相关考核办法经甲乙双方确认的相关材料；

（3）甲方要求的其他材料（如有）。

6. 付款方式：数字人民币支付或银行账户转账。

乙方数字人民币信息：

账户名：苏州苏高新数字经济产业发展有限公司

开户银行：招商银行苏州分行

数字人民币账号（数币钱包ID）：0102036072250047

乙方银行账户信息：

账户名：苏州苏高新数字经济产业发展有限公司

开户银行：招行苏州新区支行

银行账号：512910152710806

未经双方书面协商一致，乙方不得擅自变更收款账户信息，也不得转让债权；

未经甲方书面同意的债权转让对甲方不发生法律效力，甲方仍有权按照合同约定账户支付费用。若乙方将对甲方的债权擅自转让给第三人，则乙方同意向甲方承担转让的债权金额10%的违约金，同时甲方有权单方面解除本合同。第三人因债权转让起诉的，甲方因此次诉讼而产生的案件诉讼费、第三人主张的违约金、利息损失、律师费、保全费、保函费、鉴定费等均由乙方承担。

四、服务验收

甲方将根据《江苏省财政厅关于印发〈江苏省政府采购履约验收管理办法〉的通知》（苏财规〔2024〕7号）相关要求，组织项目履约验收基本工作，乙方应做好相应配合工作。

实施主体：苏州高新区（虎丘区）城市管理局（综合行政执法局）；

验收时间：合同履行期限截止后30天内；

验收方式：由采购人组织验收；

验收内容：苏州高新区2026-2027年度12345热线第三方服务；主要包括：1.服务质量：符合招标文件内服务质量要求。2.服务进度：按照招标文件相关要求进行服务。3.人员、设备配备：满足招标文件内人员配备（含驻场人员、应急储备人员、联系人）、设备配备要求。4.其他采购文件、采购合同约定内容。

验收标准：服务工作应符合12345热线相关的现行法律、规范及规定、合同的要求及采购文件相关规定。

招标文件、投标文件、政府采购合同、服务考核等是履约验收工作的重要依据。在政府采购合同约定的履行验收条件达到时，乙方可以主动联系采购单位启动履约验收工作。

五、甲乙双方的权利义务

1.甲方权利义务：

1.1指定专人作为甲方联系人予以协调工作，加强与乙方沟通，交流情况，互通信息。

1.2甲方应积极配合乙方工作人员履行好合同所规定的职责和义务。

1.3定期组织对乙方服务质量的考核、收集意见和意见，并将结果及时通报乙方。

1.4合同期满，应协助做好业务交接事宜。

1.5 为乙方有效开展工作提供其他必要的便利。

2. 乙方权利义务：

2.1 乙方负责相关设备的日常管理、维护、维修等，因保管不当等原因造成损失的，由乙方承担全部维修或重置费用。

2.2 乙方应建立完善的业务培训体系。在员工入职培训及日常业务培训期间，乙方应当安排专人负责培训服务，确保服务人员熟练掌握业务知识与操作规范。

2.3 乙方在服务工作中应当做到文明工作，乙方人员在履行本合同过程中发生的人身伤害、财产损失或劳动争议等，均由乙方自行承担全部法律与经济责任，与甲方无关；若因此给甲方造成损失的，乙方应全额赔偿。

2.4 乙方应及时调整不适应工作需求的相关人员；如甲方认为该员工不能胜任本职工作或存在其他不适宜继续提供服务情形的，乙方应在接到甲方通知后 3 个工作日内予以调整或更换，并确保工作平稳过渡。

2.5 乙方应经常对员工进行岗位职责和安全教育，加强岗位责任考核；因管理不当、违规操作发生设备损坏、被盗等安全事故对甲方造成一定损失的，乙方需承担相应的赔偿责任；具体办法于合同签订后经甲乙双方协商后确定。

2.6 严格执行国家有关规定（如苏州市最低工资标准和其他规定），依法与派驻人员签订劳动合同，按时足额支付劳动报酬并缴纳社会保险及住房公积金，严格遵守各项安全制度和操作规程，加强对员工的安全教育。

2.7 接受并积极配合组织的定期考核等工作，并按甲方提出意见及时进行整改并书面反馈整改结果。

2.8 本合同终止时，乙方必须在规定期限内向甲方移交甲方曾提供的档案资料；移交的资料档案应具备完整性，如不配合甲方进行移交的，将扣除其履约保证金并追究相关责任。

2.9 乙方在投标文件中提出的满足或优于招标文件要求的其他服务承诺。

六、违约责任

合同一方不履行合同义务或者履行合同义务不符合约定的，应当承担继续履行、采取补救措施或赔偿损失等违约责任。

1. 甲方违约责任

1.1 在合同生效后，甲方无合理理由要求终止服务的，应向乙方支付合同总

价款的5%作为违约金，违约金不足以补偿损失的，乙方有权要求甲方补足。

1.2 甲方违反合同规定，无合理理由拒绝接收乙方交付的合格服务成果的，应当承担乙方由此造成的损失。

2.乙方违约责任

2.1 乙方不能履行合同义务，或因乙方原因导致无法提供热线服务，从而影响甲方正常工作的，应向甲方支付合同总价款10%的违约金，违约金不足以补偿损失的，甲方有权要求乙方补足。

2.2 乙方未能按约定时间完成任一阶段服务内容的，应及时与甲方协商，甲方仍要求乙方继续履行的，乙方应立即提供服务；同时，每逾期一日，乙方应按照合同总价款的万分之四支付逾期交付违约金，同时承担甲方因此产生的损失费用。

2.3 乙方应提供符合承接本项目所需的营业执照等相关资料，并对资料的真实性负责。若乙方提供虚假材料或无证经营的，甲方有权解除本合同，并要求乙方支付本合同总金额20%的违约金，违约金不足以弥补损失的，乙方应予以补足。

2.4 本合同的部分和全部都不得转包或违法分包；乙方将本合同的部分或全部转包或违法分包的，视为乙方根本违约，甲方有权直接解除本合同并要求乙方向甲方支付本合同总金额10%的违约金。同时，甲方有权立即向第三方购买服务以保证项目正常运行且购买费用由乙方无异议接受、承担；因乙方违规转包分包而导致第三方向甲方追索任何费用或赔偿的，由此产生的一切法律责任及全部费用（包括但不限于诉讼费、仲裁费、保全费、律师费、差旅费、赔偿金等）均由乙方独立承担。

2.5 乙方提供的服务不符合约定要求的，甲方有权要求乙方整改，拒不整改或同一考核周期内整改后仍不符合要求的次数累计超过3次，甲方有权要求乙方支付当期服务费的20%作为违约金。

2.6 乙方如有其他违反合同约定行为的，甲方有权视其违约严重程度及自身损失情况，要求乙方限期整改并支付合同总金额10%的违约金，并赔偿甲方相应的损失。

2.7 乙方应赔偿甲方的损失、支付给甲方的违约金以及其他根据本合同应支付给甲方的费用，甲方有权直接从未支付款项中予以扣除，无需征得乙方同意；

若剩余款项不足以抵扣的，乙方应在收到甲方通知之日起3日内补足差额。

七、不可抗力

1.因不可抗力（或甲、乙双方不能控制的原因）不能履行合同的，根据不可抗力的影响，部分或者全部免除责任。但合同一方迟延履行后发生不可抗力的，不能免除责任。

2.合同一方因不可抗力不能履行合同的，应当自不可抗力发生后3日内通知对方，以减轻可能给对方造成的损失，并应当在发出不可抗力通知后7日内提供书面证明。

八、合同生效

本合同经甲乙双方签字并加盖公章（或合同章）后即生效。

九、合同的终止、解除和转让

1.合同终止

①自然终止：本协议服务期届满，合同自动终止，乙方须在合同终止后15日内完成人员交接、设备移交、资料归档、各专项费用结算等工作，确保服务无缝衔接，相关费用由乙方承担。②因维护国家利益或社会公共利益终止：合同继续履行将损害国家利益或社会公共利益的，甲方有权终止合同，乙方应配合完成交接、费用结算及善后工作。

2.除《中华人民共和国政府采购法》第四十九条、第50条和第二款规定及本合同约定的情况外，本合同签订后，甲乙双方不得擅自变更及解除本合同。

3.有下列情形之一，合同一方可以解除合同：

3.1因不可抗力致使不能实现合同目的，未受不可抗力影响的一方有权解除合同。

3.2因合同一方违约导致合同不能履行，另一方有权解除合同。

4.有权解除合同的一方，应当在违约事实或不可抗力发生之后及时书面通知对方提出解除合同，合同在书面通知到达对方时解除。

5.如乙方出现破产或丧失履行合同的能力，拒不配合验收与审计（如有）或其他甲方有权解除合同等情形的，甲方有权在任何时候以书面形式通知乙方终止合同并追究乙方违约责任，要求乙方返还已收到的合同款项。该终止合同将不损害或影响甲方已经采取或将要采取任何补救措施的权利。

6. 如乙方出现违约行为，且甲方依据约定解除本合同的部分或全部内容的，甲方有权依其认为适当的条件和方法自行委托第三方提供替代服务，或自行处理本应由乙方完成的工作。乙方承诺无条件接受并承担因购买上述替代服务而产生的一切额外费用。甲方有权直接从未付合同款中扣除该费用，不足部分，乙方应在收到甲方通知之日起 3 日内足额支付。

7. 甲方根据本合同约定有权解除合同的，解除合同的通知自送达本合同首部填写的乙方地址后生效；若乙方拒绝签收或显示查无此人而导致解除合同的通知未能被乙方实际签收的，解除合同的通知自退回之日视为送达。

十、保密：

1. 乙方对在本合同签订、履行过程中知悉的甲方及电话对象资料和信息（包括但不限于市民个人信息、诉求内容、通话录音、工单数据及乙方掌握有相关保密信息的事实本身等），除甲方明确书面豁免外，均为保密信息。

2. 乙方承诺对保密信息之使用仅限于本合同签订与履行的，未经甲方明确书面同意，乙方不得将保密信息用于其他任何范围或场合，不得向任何第三方披露保密信息。

3. 本合同履行终止后，乙方应当归还由甲方向其披露的一切保密信息的原始资料及其相关副本或复制品（包括书面的或电子的），乙方返还保密信息资料后，应继续承担并履行其在本合同项下的其他义务。

4. 乙方对保密信息未经甲方许可进行披露（包括且不限于故意，过失或疏忽）或有其他违反保密义务的行为，甲方有权解除本合同，且乙方应当按本合同总金额 10%的标准向甲方支付泄密违约金，并向甲方及其关联主体赔偿因此受到的全部直接和间接损失。此外，甲方还有权寻求停止侵害的禁令或其他类似的法律救济。

5. 无论本合同是否变更、解除或终止，本合同的保密条款不受其限制而继续有效，乙方都应继续承担保密条款约定的保密义务。承担保密义务的期限为永久。

十一、其他

1. 乙方除应为相关人员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，还应为其办理作业时的人身安全保险和意外伤害保险，乙方人

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），与甲方无关。

2. 乙方应做好职工的安全生产教育，并配备一定的劳动保护必需品以供职工使用。

3. 乙方在执行合同规定的任务过程中，应严格执行国家安全生产有关法律法规规定，做到文明工作、安全生产，采取必要的安全防范措施，合同期内若发生安全事故由乙方承担，与甲方无关。因乙方履职不合格而发生的任何质量、安全事故，均由乙方承担责任，给甲方造成损失的，乙方应予以赔偿。

4. 甲乙双方因合同发生争议，应在采购代理机构的主持下进行调解协商，协商不成的，任何一方可以向甲方所在地人民法院起诉。甲方因处理乙方违约或乙方追究甲方违约但不成立而产生的费用由乙方承担，该费用包括但不限于诉讼费、保全费、鉴定费、执行费、律师费、差旅费等。

5. 本合同之附件均为本合同有效组成部分，与本合同具有同等法律效力，若附件内容与本合同正文不一致，除非另有说明，以本合同正文为准。

十二、附则

1. 合同份数：本合同一式陆份，甲乙双方各执贰份，采购代理机构执壹份，政府采购监督管理部门壹份，各份具有同等法律效力。

2. 本合同文件使用中文书写、解释和说明。

3. 本合同履行过程中产生的纪要、协议以及中标通知书、采购响应文件和采购文件为本合同的附件，与合同具有同等法律效力。

4. 未尽事宜：本合同未尽事宜应按照《中华人民共和国民法典》《中华人民共和国政府采购法》以及其他相关法律法规之规定解释。双方在不违背本合同和采购文件的原则下协商解决，协商结果以书面形式盖章记录，作为本合同的附件，与本合同具有同等法律效力，但需向采购代理机构提交贰份备存。

5. 本合同首部载明的地址为甲乙双方认可的相关文件、法律文书送达地址，任何一方如更换地址的，应于更换后 3 日内书面通知另一方，未通知的一方自行承担法院送达不能等不利后果。

（以下无正文）

甲方（公章）：

法定代表人或授权代表

（签字或盖章）：

签订日期：2026.6.12

乙方（公章）：

法定代表人或授权代表

（签字或盖章）：

签订日期：2026.6.12