南通市通州区 12345 市民热线购买服务项目合同

甲方：南通市通州区区域社会治理现代化指挥中心

地址：南通市通州区金霞路 555 号

乙方：中国移动通信集团江苏有限公司南通分公司

地址：南通市崇川区园林路 88 号

根据《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国民法典》等法律法规的规定，经友好协商，甲乙双方签订本合同。

第一条 合同标的

乙方向甲方提供下列服务：购买服务人员日常管理、基础性业务方面内容。

1.购买服务人员日常管理主要涉及：人员招聘、培训、薪酬发放和其他相关的管理工作。

2.基础性业务主要涉及：话务及网络诉求的受理、质检、派单、回访、归档等；知识库日常维护运用等。

3.驻场服务保障人员及要求：乙方派驻不少于 2 人的驻场管理人员。基本条件如下：（1）本科及以上学历；（2）具备较强的服务意识和良好的管理能力、沟通能力，具有较强的责任心和抗压能力；（3）具有 1 年以上呼叫中心工作经验；（4）身体健康；（5）为供应商正式员工。

第二条 合同总价款

合同总价款包含但不限于：通州区 12345 市民热线购买服务人员工资薪酬、管理费用等项目所有含税费用。

购买服务费：269 万元（暂定，以实际发生金额为准），开具增值税发票，具体结算金额甲方按通州区级机关、事业单位劳务派遣人员待遇标准，按甲乙双方共同确认的实际用工人数支付。

扫描全能王
3亿人都在用的扫描App

第三条 权利和义务

（一）甲方的权利

1.甲方负责对本项目实施监管和指导。甲方有权对组建及管理话务服务队伍提出建议性意见。

2.甲方负责按照合同约定考核乙方，具体考核的方式及内容由甲方决定。

（二）甲方的义务

1.甲方负责协调12345各联动单位提供专业业务知识内容。

2.甲方实施和调整政府对外服务流程、规范及内容的时候，需与乙方共同协商制定运营方案，并优化调整相应业务流程、工作规范及上线阶段的考核指标。

（三）乙方的权利

1.要求甲方为本合同的履行工作开展提供必要的资料和协助。

2.要求甲方按本合同约定支付合同款项。

3.甲方如有超出本合同服务范围的需求，经双方友好协商后，采用补充协议的形式另行约定。

（四）乙方的义务

1.乙方按照甲方要求组建及管理话务服务队伍，包括话务员的招聘、培训等。乙方需依法与聘用人员签订劳动合同并缴纳社会保险。

2.乙方应及时掌握和归纳热线营运中存在的热点、难点问题，遇重点敏感问题或影响较大问题须及时反馈。

3.乙方应配合甲方做好相关基础数据、技术对接工作。

第四条 违约责任

1.乙方提供的服务不符合投标文件或本合同规定的，甲方有权拒收，并且乙方须向甲方支付合同总价2‰的违约金。

2.甲方无正当理由拒收接受服务，到期拒付服务款项的，则每日按合同总价的2‰向乙方偿付违约金。

3.其它违约责任按《中华人民共和国民法典》处理。

扫描全能王
3亿人都在用的扫描App

第五条 保密责任

未经甲方事先书面同意，乙方不得将相关资料提供给与本合同无关的任何第三方，不得将其用于履行本合同之外的其它用途。

第六条 服务期限

三年，自 2026 年 1 月 1 日至 2028 年 12 月 31 日。

第七条 有关文件

1.本合同所有附件、投标文件、中标通知书均为合同的有效组成部分，与本合同具有同等法律效力。

2.在执行本合同的过程中，所有经双方签署确认的文件（包括会议纪要、补充协议、往来信函）即成为本合同的有效组成部分。

第八条 服务费支付

1、本合同项下服务费均以人民币支付，乙方向甲方开具法定正式发票，甲方转账汇款至乙方银行账户，账户信息如下：

名　　称：中国移动通信集团江苏有限公司南通分公司

纳税人识别号：91320600714057244E

开　户　行：招商银行北京分行营业部

账　　号：8888015100006618

2、付款方式：

甲方按本合同价款标准每半年一次向乙方支付各项费用，乙方需提供该周期内的履约证明材料。

第九条 合同的变更、解除、终止和转让

1、本合同一经签订，甲乙双方不得擅自变更、中止或终止合同。乙方未按合同履行义务的，甲方有权解除合同，由乙方承担违约责任。

2、如发生不可抗力事件，不能履行本协议，完成本协议的时间可延期进行。如果不可抗力的影响持续超过 1 个月，一方应与另一方取得联系，协商解决进一步履行协议的问题。如果不可抗力的影响持续超过 2 个月，任何一方都有权终止全部或部分协

扫描全能王
3亿人都在用的扫描App

议。

第十条 争端的解决

因履行本合同引起的或与本合同有关的争议，如双方不能友好协商解决，一致同意向甲方所在地人民法院提起诉讼。

第十一条 合同生效及其他

1、本合同自签订之日起生效。

2、本合同未尽事宜，双方友好协商解决。修改或补充文件与本合同有不一致的，以修改或补充文件为准。

3、本合同一式伍份，甲乙双方各执贰份，南通市公共资源交易中心壹份。

4、本合同按照中华人民共和国的现行法律解释。

甲方：南通市通州区区域社会治理现代化指挥中心 （盖章）

法定代表人：

委托代理人：

电话：

日期：2025 年 12 月 31 日

乙方：中国移动通信集团江苏有限公司南通分公司 （盖章）

法定代表人：

委托代理人：

电话：

日期：2025 年 12 月 31 日

扫描全能王
3亿人都在用的扫描App