



政府采购合同

第一部分 合同书

项目名称: 2025 年度 12367 热线服务外包

项目编号: 2025BFAFN00021

甲方(采购人): 安徽省公安厅

乙方(成交供应商): 中国联合网络通信有限公司安徽省分公司

签订地: 合肥市

签订日期: 2025 年 1 月 26 日



安徽省公安厅 (以下简称: 甲方) 通过安徽公共资源交易集团项目管理有限公司组织的竞争性磋商方式采购活动, 经磋商小组评定, 中国联合网络通信有限公司安徽省分公司 (以下简称: 乙方) 为本项目成交供应商, 现按照采购文件确定的事项签订本合同。

根据《中华人民共和国民法典》、《中华人民共和国政府采购法》等相关法律法规之规定, 按照平等、自愿、公平和诚实信用的原则, 经甲方和乙方协商一致, 约定以下合同条款, 以兹共同遵守、全面履行。

1.1 合同组成部分

下列文件为本合同的组成部分, 并构成一个整体, 需综合解释、相互补充。如果下列文件内容出现不一致的情形, 那么在保证按照采购文件确定的事项前提下, 组成本合同的多个文件的优先适用顺序如下:

- 1.1.1 本合同及其补充合同、变更协议;
- 1.1.2 成交通知书;
- 1.1.3 响应文件 (含澄清或者说明文件);
- 1.1.4 磋商文件 (含澄清或者修改文件);
- 1.1.5 其他相关采购文件。

1.2 服务

1.2.1 服务名称: 2025 年度 12367 热线服务外包 ;

1.2.2 服务内容: 负责接听安徽省公安厅出入境管理业务领域内政策业务咨询、意见建议收集、国家移民管理局转办投诉举报工单处理, 以及安徽省级 12345 热线转办相关工单处理等工作, 提供 7×24 小时全时段客户服务。

1.2.3 服务质量: 人工接通率≥96%; 15 秒接通率≥93%; 满意度评价≥96%; 人工呼损率每天≤4%; 平均等待时长≤30 秒; 人工呼入呼出录音质检抽样率≥10%, 质检合格率≥95%, 解答准确率≥95%。

1.3 价款

本合同总价为: ¥ 743200 元 (大写: 人民币 柒拾肆万叁仟贰佰元整)。

1.4 付款方式和发票开具方式

1.4.1 付款方式: 合同签订且乙方按照服务要求完成服务配备并正常运行, 支付合同总额的 40%; 服务满 6 个月后支付合同总额的 50%; 剩余 10% 部分待项目验收合格后支付。



1.4.2 发票开具方式: 乙方应向甲方提供合法发票。

1.5 服务期限、地点和方式

1.5.1 服务期限: 合同签订后1年(2025年1月27日-2026年1月26日)。

1.5.2 服务地点: 乙方提供位于合肥市区的专业场地及坐席区域(乙方可根据实际需求调整至自有工作场地)。

1.5.3 服务方式: 乙方组建8名(含1名管理人员)满足接续要求的人工坐席服务团队,开展保密教育、管理和监督,杜绝业务数据和用户个人信息泄露等安全事件;提供相应的网络安全防护措施,满足国家网络安全等级保护要求,数据异地灾备等,不能因安全问题出现业务数据泄露、服务中断、数据丢失等问题。乙方每月向甲方反馈人工接听量、接通率、满意度,分析热点、难点问题和意见建议等情况,每半年和全年报送整体服务情况报告;遇重大、突发等敏感案事件,须立即报告甲方。

1.6 违约责任

1.6.1 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 0.1% 计算,最高限额为本合同总价的 10%; 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;

1.6.2 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 0.1% 计算,最高限额为本合同总价的 10%; 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;

1.6.3 除不可抗力外,任何一方未能履行本合同约定的其他主要义务,经催告后在合理期限内仍未履行的,或者任何一方有其他违约行为致使不能实现合同目的的,或者任何一方有腐败行为(即:提供或给予或接受或索取任何财物或其他好处或者采取其他不正当手段影响对方当事人在合同签订、履行过程中的行为)或者欺诈行为(即:以谎报事实或者隐瞒真相的方法来影响对方当事人在合同签订、履行过程中的行为)的,对方当事人可以书面通知违约方解除本合同;

1.6.4 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;

1.6.5 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;

1.6.6 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成交结果的,导致甲方中止履行合同的情形,均不视为甲方违约。

1.6.7 因甲方未按合同约定支付价款、擅自解除合同导致乙方遭受的直接损失,乙方可向甲方申请赔偿,赔偿金额由双方协商一致;针对因政策变化等原因不能签订合同或解除合同时,造成乙方合法利益受损的情形,可以给予乙方合理补偿,补偿金额不得超过乙方的直接损失。

1.6.8 如乙方在合同履行过程中对甲方工作人员赠送钱财、礼品,安排吃饭、娱乐、旅游等利益输送行为,一经发现核实,乙方三年内不得参与甲方的项目建设和政府采购业务,甲方有权立即终止合同,取消尾款支付且乙方需退回甲方已支付的全部款项并承担由此带来的全部损失。

1.7 合同争议的解决

本合同履行过程中发生的任何争议,双方当事人均可通过和解或者调解解决;不愿和解、调解或者和解、调解不成的,可以选择下列第 1 种方式解决:

1.7.1 将争议提交 合肥 仲裁委员会依申请仲裁时其现行有效的仲裁规则裁决;

1.7.2 向 甲方所在地 人民法院起诉。

1.8 合同生效

本合同自双方当事人盖章时生效。

甲方: (单位盖章)

乙方: (单位盖章)

法定代表人

法定代表人

或授权代表 (签字):

或授权代表 (签字):

时间: 2025 年 1 月 16 日

时间: 2025 年 1 月 26 日

解勤强



乙方帐户信息

户名: 中国联合网络通信有限公司安徽省分公司

账 户: 175203469181

开户银行: 中国银行合肥市绩溪路支行

第二部分 合同一般条款

2.1 定义

本合同中的下列词语应按以下内容进行解释:

2.1.1 “合同”系指采购人和成交供应商签订的载明双方当事人所达成的协议,并包括所有的附件、附录和构成合同的其他文件。

2.1.2 “合同价”系指根据合同约定,成交供应商在完全履行合同义务后,采购人应支付给成交供应商的价格。

2.1.3 “服务”系指成交供应商根据合同约定应向采购人履行的除货物和工程以外的其他政府采购对象,包括采购人自身需要的服务和向社会公众提供的公共服务。

2.1.4 “甲方”系指与成交供应商签署合同的采购人;采购人委托采购代理机构代表其与乙方签订合同的,采购人的授权委托书作为合同附件。

2.1.5 “乙方”系指根据合同约定提供服务的成交供应商;两个以上的自然人、法人或者其他组织组成一个联合体,以一个供应商的身份共同参加政府采购的,联合体各方均应为乙方或者与乙方相同地位的合同当事人,并就合同约定的事项对甲方承担连带责任。

2.1.6 “现场”系指合同约定提供服务的地点。

2.2 技术规范

货物所应遵守的技术规范应与采购文件规定的技术规范和技术规范附件(如果有的话)及其技术规范偏差表(如果被甲方接受的话)相一致;如果采购文件中没有技术规范的相应说明,那么应以国家有关部门最新颁布的相应标准和规范为准。

2.3 知识产权

2.3.1 乙方应保证其提供的服务不受任何第三方提出的侵犯其著作权、商标



权、专利权等知识产权方面的起诉；如果任何第三方提出侵权指控，那么乙方须与该第三方交涉并承担由此发生的一切责任、费用和赔偿；

2.3.2 具有知识产权的计算机软件等货物的知识产权归属，详见合同专用条款。

2.4 履约检查和问题反馈

2.4.1 甲方有权在其认为必要时，对乙方是否能够按照合同约定提供服务进行履约检查，以确保乙方所提供的服务能够依约满足甲方项目需求，但不得因履约检查妨碍乙方的正常工作，乙方应予积极配合；

2.4.2 合同履行期间，甲方有权将履行过程中出现的问题反馈给乙方，双方当事人应以书面形式约定需要完善和改进的内容。

2.5 结算方式和付款条件

详见合同专用条款。

2.6 技术资料和保密义务

2.6.1 乙方有权依据合同约定和项目需要，向甲方了解有关情况，调阅有关资料等，甲方应予积极配合；

2.6.2 乙方有义务妥善保管和保护由甲方提供的前款信息和资料等；

2.6.3 除非依照法律规定或者对方当事人的书面同意，任何一方均应保证不向任何第三方提供或披露有关合同的或者履行合同过程中知悉的对方当事人任何未公开的信息和资料，包括但不限于技术情报、技术资料、商业秘密和商业信息等，并采取一切合理和必要措施和方式防止任何第三方接触到对方当事人的上述保密信息和资料。

2.7 质量保证

2.7.1 乙方应建立和完善履行合同的内部质量保证体系，并提供相关内部规章制度给甲方，以便甲方进行监督检查；

2.7.2 乙方应保证履行合同的人员数量和素质、软件和硬件设备的配置、场地、环境和设施等满足全面履行合同的要求，并应接受甲方的监督检查。

2.8 合同变更

2.8.1 双方当事人协商一致，可以签订书面补充合同的形式变更合同，但不得违背采购文件确定的事项；

2.8.2 合同继续履行将损害国家利益和社会公共利益的，双方当事人应当以



书面形式变更合同。有过错的一方应当承担赔偿责任，双方当事人都有过错的，各自承担相应的责任。

2.9 合同转让和分包

合同的权利义务依法不得转让和分包。

2.10 不可抗力

2.10.1 如果任何一方遭遇法律规定的不可抗力，致使合同履行受阻时，履行合同的期限应予延长，延长的期限应相当于不可抗力所影响的时间；

2.10.2 因不可抗力致使不能实现合同目的的，当事人可以解除合同；

2.10.3 因不可抗力致使合同有变更必要的，双方当事人应在合同专用条款约定时间内以书面形式变更合同；

2.10.4 受不可抗力影响的一方在不可抗力发生后，应在合同专用条款约定时间内以书面形式通知对方当事人，并在合同专用条款约定时间内，将有关部门出具的证明文件送达对方当事人。

2.11 税费

与合同有关的一切税费，均按照中华人民共和国法律的相关规定缴纳。

2.12 乙方破产

如果乙方破产导致合同无法履行时，甲方可以书面形式通知乙方终止合同且不予乙方任何补偿和赔偿，但合同的终止不损害或不影响甲方已经采取或将要采取的任何要求乙方支付违约金、赔偿损失等的行动或补救措施的权利。

2.13 合同中止、终止

2.13.1 双方当事人不得擅自中止或者终止合同；

2.13.2 合同继续履行将损害国家利益和社会公共利益的，双方当事人应当中止或者终止合同。有过错的一方应当承担赔偿责任，双方当事人都有过错的，各自承担相应的责任。

2.14 检验和验收

2.14.1 乙方按照合同专用条款的约定，定期提交服务报告，甲方按照合同专用条款的约定进行定期验收；

2.14.2 合同期满或者履行完毕后，甲方有权组织（包括依法邀请国家认可的质量检测机构参加）对乙方履约的验收，即：按照合同约定的标准，组织对乙方履约情况的验收，并出具验收书；向社会公众提供的公共服务项目，验收时应



当邀请服务对象参与并出具意见,验收结果应当向社会公告;

2.14.3 检验和验收标准、程序等具体内容以及前述验收书的效力详见合同专用条款。

2.15 合同使用的文字和适用的法律

2.15.1 合同使用汉语书就、变更和解释;

2.15.2 合同适用中华人民共和国法律。

2.16 履约保证金

2.16.1 采购文件要求乙方提交履约保证金的,乙方应按合同专用条款约定的方式,以支票、汇票、本票或者金融机构、担保机构出具的保函等非现金形式,提交不超过合同价 2%的履约保证金。

2.16.2 履约保证金在合同专用条款约定期间内不予退还或者应完全有效,待项目验收合格后,甲方应将履约保证金退还乙方;

2.16.3 如果乙方不履行合同,履约保证金不予退还;如果乙方未能按合同约定全面履行义务,那么甲方有权从履约保证金中取得补偿或赔偿,同时不影响甲方要求乙方承担合同约定的超过履约保证金的违约责任的权利。

2.17 合同份数

合同份数按合同专用条款规定,每份均具有同等法律效力。

第三部分 合同专用条款

本部分是对前两部分的补充和修改,如果前两部分和本部分的约定不一致,应以本部分的约定为准。本部分的条款号应与前两部分的条款号保持对应;与前两部分无对应关系的内容可另行编制条款号。

条款号	约定内容
1	履约保证金:本项目履约保证金为 <u>14864</u> 元(人民币大写: <u>壹万肆仟捌佰陆拾肆元整</u>),收受人为 <u>安徽省公安厅(账号: 1302010309008802428 开户行: 工行合肥市金寨路支行)</u> , 期限为验收合格后 <u>一次性退还</u> 。
2	本合同一式陆份,甲乙双方各执叁份。