

柳州市政府采购合同

广西大德
合同文

项目名称：“12328”服务监督电话运行服务

项目编号：LZZC2025-C3-990219-GXDD

合同编号：12N0076032692025201

甲方：柳州市交通运输局

乙方：柳州市萃丰科技有限责任公司

2025 年 05 月

柳州市政府采购合同

采购人（甲方）：____柳州市交通运输局____ 合同编号：____12N0076032692025201____
供应商（乙方）：____柳州市萃丰科技有限责任公司____ 采购计划文号：____LZZC2025-C3-01048-001、002____
项目名称：____“12328”服务监督电话运行服务____ 项目编号：____LZZC2025-C3-990219-GXDD____
签订地点：____柳州市____ 签订时间：____2025 年 5 月 30 日____

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、法规规定，按照采购文件规定条款和成交供应商（乙方）承诺，就甲方委托乙方提供服务之相关事宜，达成以下协议，并承诺共同遵守。

第一条 合同标的

项目名称	服务内容	数量及单位	合同金额（元）
“12328”服务监督电话运行服务	详见附件采购需求	1项	1089700.00
合计金额：人民币（大写）：壹佰零捌万玖仟柒佰元整			
服务期限：12个月，自 ____ 年 ____ 月 ____ 日至 ____ 年 ____ 月 ____ 日。			

第二条 合同服务内容

承接柳州 12328 服务中心（以下简称 12328 服务中心）的运营服务工作，对 12328 服务中心提供 7×24 小时不间断服务（包括节假日），提供 10 人以上运营服务团队，乙方应确保与相关人员劳动关系合法、且培训管理到位。按国家相关法律法规，保障人员合法权益，保证人员稳定。（服务期间，若出现业务流程变更或工作场地变更，甲方可结合实际情况与乙方协商人员、岗位的调整方案）

第三条 合同服务要求

1. 乙方做好柳州市 12328 热线的运营服务衔接工作，安排的工作人员必须从服务期开始立即到岗，要有强烈的责任心及熟练的相关业务处理、对接技能，能够迅速处理工作中出现的紧急情况，发现问题必须向行业管理部门和部门领导汇报并处理。

2. 乙方必须保证平台 24 小时不间断服务，并派驻柳州市 12345 热线系统平台专家座席人员，指导开展行业内话务受理、业务领域分类、工单填写及工单分派等工作。

3. 甲方发现工作人员不能胜任的或者服务考核不合格的，乙方必须在接到甲方通知后 2 个工作日内更换原采购要求标准的工作人员，否则视为违约。

4. 乙方须按交通运输部、自治区交通运输厅、广西 12328 交通运输服务监督电话对柳州市 12328 热线平台有关规定和甲方要求，高质量的完成柳州市 12328 服务中心工作。保障柳州市 12328 交通运输服务监督电话正常运行，完成柳州市 12328 服务中心的业务受理、工单转办、业务对接协调、业务培训、监督管理等服务，开展服务物流保通保畅等重大事项的热线保障，指导 12345 热线受理、分类、转办交通运输行业业务，按需求做好与自治区 12328 热线，柳州市 12345 热线、柳州市城市管理委员会办公室和其他甲方需要的业务，平台及数据对接工作。

5. 乙方须配合甲方做好柳州市 12328 热线对外业务协调工作，与柳州市政府 12345 热线等地方政务便民服务热线管理部门开展系统对接，实现向同级 12328 热线管理系统实时推送受理信息、工单记录、回访评价等数据。

6. 乙方须做好数据核对工作，定期与相关单位核对平台相关基础数据，核对周期不低于每月一次。

7. 乙方须按每个月更新知识库，做好柳州市 12345 热线的知识库信息采集、校验、录入工作，做好与本级政务服务便民热线专业知识库系统开放对接工作，实现互联共享和同步更新。

8. 乙方须配合甲方完成柳州市 12328 热线数据专业备份及演练、12328 热线自建系统升级工作。

9. 乙方须按月度、季度、年度对运营工作进行分析、整理后形成报告定期上报，内容包含但不限于柳州市 12328 热线业务受理、业务办理、运行管理情况、数据统计分析、工作动态。

10. 乙方须组织工作人员按甲方要求到指定地点办公，专职从事柳州市 12328 热线相关工作。服务期间，乙方须承担 12328 热线相关的办公耗材费用、设备硬件更新维护费用、12328 电话语音中继线服务年费；应在新入职员工试用期满后配置统一的工作服装，工作服装包括冬装、夏装和春秋装。

11. 乙方须按甲方要求完成上级部门的考核内容。

12. 甲方根据交通运输部、广西壮族自治区交通运输厅、广西 12328 区级平台以及柳州市 12345、柳州市城市管理委员会办公室有关文件要求考核乙方对柳州市 12328 热线的运营工作。以广西壮族自治区交通运输厅月度、年度对柳州市 12328 热线运行管理公示、通报评分结果为准。通报结果排名在前 5 名则视为合格。

13. 乙方须根据甲方每月的整改意见进行整改，甲方次月对整改情况进行考评。连续 3 个月整改不合格的或运营期内超过 4 个月（含 4 个月）整改不合格的，甲方可解除合同并向乙方主张违约责任。

14. 合同期内，乙方不能无故中断运行服务，因故需中断服务必须提前 3 个月以书面形式通知甲方，经甲方签字同意后方可移交退出，乙方退出运行服务时，必须确保 12328 热线系统运行正常，移交服务中心工作中全部软、硬件设备及所有资料完整，确保系统及运行服务平稳过渡。乙方无故中断管理服务，应全额赔偿给甲方造成的损失。

15. 乙方须建立柳州市 12328 热线管理、监督和信息安全制度，制定完善本级业务处置流程和服务规范，建立健全责任清晰、运转高效、全程追溯和闭环管理的机制体系。

16. 由于乙方监管原因对 12328 热线业务办理不力且造成不良社会影响的，将由乙方承担相应法律责任。

17. 为保证 12328 热线的不间断服务，本项目服务期满后，如财政预算下达或采购计划申报等原因导致甲方无法确定新一期运营服务供应商的，乙方应继续为甲方提供相关服务，服务费用另行结算。

18. 服务期内配合完成 12328 热线人工智能应用场景建设工作，强化工单分派正确率，对 12328 热线产生的大量数据进行分析，将行业产生的热点、难点、焦点问题及时传输到承办单位。

19. 配合甲方完成其他相关工作。上级对 12328 业务相关政策有调整的，须按甲方相关要求根据政策进行服务调整。

20. 为确保运行服务无缝对接，平稳过渡，乙方须与原服务方做好延续交接工作。

第四条 项目变更

为了维护和兼顾各方的利益，确保服务质量，在本合同签署后，甲、乙双方均有权在履行本合同的过程中合理地提出变更、扩展、替换或修改本项目的某些部分的请求，包括增加或减少服务内容和要求。为此，双方同意：

1. 若甲方提出部分项目的变更建议，甲方应该将变更请求以书面形式提交给乙方。乙方应当在 7 个工作日内对此作出书面回复，其内容包括该变更对合同价格、项目服务期、项目服务内容、项目服务要求的影响和变化以及对合同条款的影响等。

2. 甲方在收到乙方的上述回复后，应在 7 个工作日内以书面形式通知乙方是否接受上述回复。如果甲方接受乙方的上述回复，则双方应对此变更以书面形式确认，并按变更后的约定履行本合同。

3. 乙方提出部分项目的变更建议，乙方应同时详细阐明该变更对合同价格、项目服务期、项目服务内容、项目服务要求的影响以及对合同条款的影响等情况。

4. 甲方在收到乙方的上述变更建议后，应在 7 个工作日内以书面形式通知乙方是否同意和接受乙方的上述变更建议。如果甲方接受乙方的上述回复，则双方对此变更建议以书面形式确认，双方按变更后的约定履行本合同。

如甲方不同意乙方的上述建议，双方仍按原合同执行。

第五条 价格与付款方式

1. 本项目总价款：人民币壹佰零捌万玖仟柒佰元整（¥1089700.00）。

2. 付款方式：合同签订后，甲方按财政拨款进度向乙方支付合同金额的 90%；经年度服务质量考核合格后，甲方按财政拨款进度向乙方支付合同金额 10%，如服务质量考核不合格，将扣除相应款项后支付。合同款项支付考核办法详见附件“12328”服务监督电话运行服务质量考核办法。

3. 为确保运行服务无缝对接，平稳过渡，对本项目存在上一年度原提供服务方（简称“原服务方”）在本年度延续服务至乙方完成工作交接的情形，由乙方在本项目服务费中予以支付，乙方应在收到第一笔合同款项之日起 7 日内，向原服务方支付已实际发生的服务费用。

4. 如遇市财政资金批付困难等原因，影响甲方部分合同金额支付的，视为不可抗力，按本合同第九条第 2 点处理。甲方可根据实际资金到位情况调整付款计划，顺延付款期限且不承担违约责任，并应及时通知乙方，在困难消除后尽快支付未付款项。

第六条 保证与免责

1. 乙方保证

（1）法人地位：乙方是一家根据中华人民共和国法律设立的合法经营并具有良好的信誉的公司，具有合法的权利能力签署和履行本合同项下的义务。

（2）利益冲突：乙方签署和履行本合同或与本合同相关的文件将不会

①与乙方的章程或其他适用于乙方的法律法规或判决相冲突；

②与乙方同第三人所签署的任何法律文件如保证协议、承诺、合同等规定的义务相冲突或导致任何违约，或使乙方的权利受到约束。

2. 甲方保证

（1）甲方具有合法的权利缔结本合同。甲方具有合法的权利能力签署并履行本合同项下的义务。

（2）利益冲突：甲方签署和履行本合同或与本合同相关的文件将不会

①与甲方的章程或其他适用于甲方的法律法规或判决等相冲突；

②与甲方同第三人所签署的任何法律文件如保证协议、承诺合同等中的义务相冲突或导致任何违约，或使乙方的权利受到约束。

第七条 保密

1. 保密要求：涉及交通运输行业的信息及秘密，未经行业管理部门及甲方同意，乙方及其工作人员不得

向外披露。保密信息包括但不限于甲方的商业秘密、技术资料、客户信息、业务数据等。

2. 保密期限：保密义务不因合同终止而免除，即提供服务期间且在提供服务终止或解除之后仍需永久履行。

3. 乙方违反上述保密义务及其他义务时，甲方有权要求乙方：

(1) 立即停止侵害，及时采取一切必要和有效措施防止保密信息继续扩散，并尽最大可能消除影响；

(2) 承担甲方因信息泄露导致的所有损失，包括但不限于对甲方所造成的直接损失、可得利益损失、支付给第三方的赔偿费用/违约金/罚款、调查取证费用/公证费/鉴定费用、诉讼仲裁费用、保全费用、律师费用、维权费用以及其他合理费用；

(3) 按合同价款总金额 5% 向甲方支付违约金。

第八条 违约与赔偿责任

1. 乙方提供的服务如侵犯了第三方合法权益而引发的任何纠纷或诉讼，均由乙方负责交涉并承担全部责任。

2. 违约方的全部赔偿责任，因合同、侵权、违约或者违反保证或其他引起的赔偿，累计不超过本合同总价款的 5%（造成甲方损失超过合同总价款 5% 的，不受该限制）。

3. 服务期间，如因乙方原因出现不良影响和后果的事件，视情节严重，甲方可扣除本合同总价款的 1-3% 作为违约赔偿金，乙方同时应按甲方要求，立即对问题整改，消除影响，合同期内总计出现三次的，由甲方扣除本合同总价款的 5% 作为违约赔偿金，并解除合同。造成责任事故的，由乙方承担相应的法律责任。给甲方造成损失的，乙方应承担全额的赔偿责任。

4. 乙方未按时向第三方履行义务，从应当履行之日起至实际履行之日以应付款项为基数，按每日 万分之五 的标准向甲方支付违约金。

5. 甲方发现工作人员不能胜任的或者服务考核不合格的，乙方未在接到甲方更换人员通知后 2 个工作日内更换为原采购要求标准的工作人员的，或乙方未按要求维持 10 人以上团队且未在 24 小时日内补足的，每缺岗 1 人一天按 1000 元计收违约金。

第九条 综合条款

1. 如本合同附件中的条款或本合同签署之前所签署的任何文件与本合同的条款相冲突或不一致，以本合同为准。

2. 不可抗力

(1) 由于地震、台风、水灾、火灾、战争以及其他不能预见并对其发生和后果不能预防、不能克服或

避免的不可抗力，直接影响本合同的履行或者不能按照合同的约定履行时，遇有上述不可抗力的一方可以免除相关合同责任。但遇有上述不可抗力的一方应立即书面通知对方，并在 15 天之内提供不可抗力的详细情况及合同不能履行，或者部分不能履行，或者需要延期履行的理由和有效的证明文件。按不可抗力对履行合同影响的程度，由双方协商决定是否解除合同或者部分免除履行合同的义务，或者延期履行合同。一方迟延履行本合同时发生不可抗力的，迟延履行方的合同义务不能免除。

(2) 受到不可抗力影响的一方，应尽可能地采取合理的行为和适当的措施减轻不可抗力对本合同的履行所造成的影响。没有采取适当措施致使损失扩大的，该方不得就扩大损失的部分要求免责或赔偿。

第十条 争议解决

1. 如果合同双方在履行本合同过程中发生争议，双方应首先采取友好协商的方式解决该争议。如协商不成，双方同意向柳州仲裁委员会提起仲裁，并按其仲裁规则进行仲裁；

2. 除争议事项或争议事项所涉及的条款外，双方应继续履行本合同项下的其它义务。

3. 若双方因履行本协议而产生仲裁或诉讼的，违约方应当承担守约方为诉讼而支出的所有费用，包括但不限于仲裁费/诉讼费、律师费、保险费、交通费、差旅费、鉴定费、调查费等。

第十一条 通知

1. 为享有本合同所规定的权利及履行本合同所规定的义务或有关违约交涉而需通知另一方时，通知方应采取书面形式送达被通知方，送达生效。

2. 通知地址为：

甲方：柳州市鱼峰区新柳大道 91 号启元广场 B 座 9 层

乙方：柳州市水南路 243 号 2 栋 2 单元 3-2

如一方欲改变通知地址，应提前以书面方式通知另一方。

第十二条 合同的生效、变更与终止

1. 本合同书经甲乙双方法定代表人（负责人）或委托代理人签字并加盖公章后生效。

2. 如发生以下情况，任何一方有权终止合同，但须以书面方式通知对方：

(1) 一方进入破产、撤销或已进入清算阶段，或被解散、被依法关闭；

(2) 一方财务状况严重恶化，不能支付到期债务；

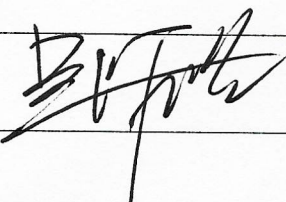
(3) 出现了合同规定的或法定解除事由。

除本合同和法律法规另有规定外，任何一方发生上述情况，将被视作违约，另一方有权依照本合同的规定，追究该方的违约责任。

3. 本合同一经签署, 未经双方同意, 任何一方不得随意更改本合同。本合同所列的附件经双方签字后为本合同的组成部分。其它任何口头或未包含在本合同内的, 或未依据本合同制定的书面文件, 均不对双方发生拘束力。如本合同在履行过程中有任何变更、补充或修改, 双方应另行签订书面协议。

4. 本合同一式六份, 具有同等法律效力, 甲乙双方各两份、财政部门(政府采购监管部门)、采购代理机构各一份(可根据需要另增加)。

5. 未尽事宜参照采购文件有关要求执行。

甲方(章) 柳州市交通运输局  2015年5月30日	乙方(章) 柳州市萃丰科技有限责任公司  2015年5月30日
单位地址: 柳州市鱼峰区新柳大道91号启元广场B座9层	单位地址: 柳州市水南路243号2栋2单元3-2
法定代表人: 	法定代表人: 刘曙光
委托代理人:	委托代理人 赵伟
电话: 2832368	电话: 0772-3902688
电子邮箱:	电子邮箱: lzcufeng@163.com
开户银行:	开户银行: 柳州银行三角地支行
账号:	账号: 7807 8020 1080 775
邮政编码:	邮政编码: 545001