

济源产城融合示范区住房和城乡建设局  
济源市数字化城市管理信息采集与坐席服务外包  
项目合同书

甲方：济源产城融合示范区住房和城乡建设局

乙方：成都高新区景新市政设施维护有限公司

签订时间： 2024 年6月

甲方（采购人）：济源产城融合示范区住房和城乡建设局

住所地：济源市第二行政区九号楼

乙方（中标人）：成都高新区景新市政设施维护有限公司

住所地：成都高新区府城大道西段399号7栋3单元9楼905号

乙方于2024年6月5日参加了济源产城融合示范区住房和城乡建设局组织的“济源产城融合示范区住房和城乡建设局济源市数字化城市管理信息采集与坐席服务外包项目【济源采购-2024-93】”政府采购活动，经评标委员会评审确定乙方为济源产城融合示范区住房和城乡建设局济源市数字化城市管理信息采集与坐席服务外包项目中标人，按照《中华人民共和国民法典》、《中华人民共和国政府采购法》和相关的法律法规规定，以及招标文件要求，经甲乙双方协商一致，签订本政府采购合同。

## **第一条 合同标的**

**项目名称：**济源产城融合示范区住房和城乡建设局济源市数字化城市管理信息采集与坐席服务外包项目

### **服务内容：**

1. 服务区域：项目实施范围为济源市数字化城市管理全部覆盖范围，东至东环路，西至西环路，南至南环路(含路南虎岭高新区)，北至北环路，面积共55.07平方公里。

2. 服务标准：乙方组建一支不少于28人的信息采集与坐席队伍，为甲方提供“数字城管”信息采集与坐席员外包服务。

鉴于近年来济源市工资标准、社保缴费基数逐渐上浮，且结合城市管理智慧化需求，在实施过程中鼓励供应商采用科技化手段智能采集模式优化部分人员，人员优化方案需报采购人审批同意方可实施

### **3. 服务具体内容：**

3.1 信息采集外包服务。依据相关城市管理标准，在“数字城管”覆盖区域内，负责对城市事件动态问题及部件完好、变更信息的限时采集；对热线投诉、视频监控、领导交办等途径反馈问题进行核实；对所发现问题结案前进行核查；对责任网格

内力所能及的市容环境脏乱问题做到及时处理，以及处理“数字城管”平台其他指定任务。

3.2 坐席员外包服务。依据相关城市管理标准，对信息采集员上报的案卷进行预立案筛选；对公众举报电话呼叫受理登记；核查任务发放、处置效果核查。

3.3 乙方应提供配套辅助办公设备用于培训、服务、管理信息采集人员和坐席人员，满足日常办公需要，员工培训每季度一次，全年累计不少于4次。

## **第二条 合同总金额**

合同总金额为人民币（大写）：贰佰玖拾伍万元整（¥ 2950000.00元）

此价格为合同执行不变价，不因国家政策变化而变化，该价款包括了服务价格及与之配套相关管理费、员工基本工资、岗位津贴、劳保福利、社会保险缴纳费、培训费、设备购置及维修费、消耗物资费、保险（意外保险）以及服务过程中一切可能发生的成本税金等所产生的费用及一切与之相关的全部价款，除此之外，甲方不再向乙方支付其他任何费用。

## **第三条 服务地点**

1、交付地点：济源市

## **第四条 款项支付**

1、允许并鼓励乙方提供电子发票，甲方自收到发票之日起5个工作日内支付资金，并不得附加未经约定的其他条件。

2、付款方式

合同签订后10日内，甲方向乙方支付第一服务年度服务费的50%作为预付款（人民币737500元），剩余款项分三次支付，每次甲方（2024年12月20日前、2025年6月20日前、2025年12月20前）向乙方支付人民币737500元（大写：柒拾叁万柒仟伍佰元整）。

**第五条 履约保证金：不收取。**

**第六条 服务及承诺**

1、乙方有完善的服务体系，有能力提供持续的信息采集和坐席服务。

2、乙方负责组建本项目信息采集员队伍、中心坐席员队伍，包括人员队伍的组建及日常管理、安全管理、人员培训、守法守纪教育、考核监督、佣金等各项费用发放、按时交纳人员社会保险等，并制定详细的培训计划，使相关人员能进行正常的日常工作，做好相关记录及技术文档收集整理，待验收后移交。

3、服务范围：负责招标文件所涉及到的所有服务。

### **第七条 知识产权**

1、乙方保证，甲方在享受乙方为本项目所提供的服务或者服务的任何一部分时，免受第三方提出的侵犯其专利权、商标权或其他知识产权的起诉。如发生此类纠纷，由乙方承担一切责任；如因此给甲方造成损失的，乙方负责全额赔偿。

2、乙方为执行本合同而提供的信息采集服务资料或者其他相关资料等由甲方永久免费使用。

### **第八条 甲方责任**

1、及时办理付款手续。

2、负责提供工作场地，协助乙方办理有关事宜。

3、对合同条款及所知悉的乙方商业秘密负有保密义务。

### **第九条 乙方责任**

1、保证所提供服务为投标文件承诺服务，符合相关法律法规规定并且满足甲方的需求。

2、保证其所供服务不存在侵犯第三方知识产权的行为，否则由此产生的损失由乙方承担。

### **第十条 违约责任**

1. 乙方未能履行以上义务，未遵守《投标文件》中所承诺的服务内容，属于违约行为。因乙方违约造成甲方损失的，甲方有权从给乙方支付的款项中扣除。经甲

方整改催告后,乙方在10日内仍不整改或整改不符合甲方需求的,甲方有权解除合同,并要求乙方承担本合同总金额的10%违约金。

2. 甲方应按照约定及时支付乙方有关款项,若因财政拨付等原因延期支付款项的,甲方应提前与乙方书面协商。甲、乙双方协商时间及因财政拨付等原因造成的延期支付款项时间不计入甲方逾期付款天数。

3. 甲方逾期付款的,逾期超过30天从逾期付款之日起按照每天逾期付款额万分之一的比例支付违约金;逾期付款的超过90天的,除违约金外,乙方将暂停项目服务,待合同款项正常拨付后恢复服务内容,暂停时间计入合同服务时间。

### **第十一条 不可抗力**

甲乙双方的任何一方由于不可抗力不能履行合同时,应当及时通知对方不能履行或不能完全履行的情况和理由;在取得有关主管机关证明以后,允许延期履行、部分履行或者终止履行合同的,根据情况可部分或全部免于承担违约责任。

### **第十二条 保密**

乙方在合同履行期间知悉甲方的工作秘密(包括相关业务信息),未经甲方书面同意,不得私自透露或以其他方式提供给合同双方以外的其他方(包括乙方内部与本合同无关的任何人员),乙方的保密责任不因本合同的终止而终止。

乙方违反本合同所规定的保密义务,应按照本合同总金额的10%支付违约金。

### **第十三条 争议解决**

甲乙双方在合同履行中发生争议,应通过协商解决。如协商不成,可以向济源市人民法院提起诉讼。

### **第十四条 合同生效及其他**

1、除招标文件规定且甲方事先书面同意外,乙方不得部分或者全部转让、分包履行其应履行的合同项下的义务。

2、合同由甲、乙双方法定代表人(或者被授权代表)签字并加盖单位公章。

3、本合同一式肆份,甲方贰份,乙方贰份。

### **第十五条 服务期限**

本合同服务期限为 2 年；服务期限自 2023 年 12 月 21 日起至 2025 年 12 月 20 日止。

**第十六条 下列文件为本合同不可分割部分**

- 1、政府采购磋商文件（包括澄清、修改）；
- 2、乙方响应文件；
- 3、中标（成交）通知书；
- 4、中标人在评标过程中做出的有关澄清、说明、承诺或者补正文件；
- 5、政府采购委托协议书；

甲 方：

乙 方：成都高新区景新市政设施维护有限公司

（印章）

（印章）

法定代表人（被授权代表）

法定代表人（被授权代表）

（签字）：

（签字）：

电 话：

电 话：02885341156

开户银行：

开户银行：成都农村商业银行股份有限公司高新支行

帐 号：

帐 号：021205000120010007801