

2021 年度市政设施投诉办件及抢修  
等外包服务采购

采  
购  
合  
同



甲方：海口市市政工程维修公司

乙方：海南康斯坦人力资源开发有限公司

根据《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国合同法》及 2021 年度市政设施投诉办件及抢修等外包服务采购（项目编号：ZHZX2021019）的《招标文件》及《中标通知书》，甲、乙双方同意签订本合同。详细技术说明及其他有关合同项目的特定信息由合同附件予以说明，合同附件及本项目的招标文件、投标文件、《中标通知书》等均为本合同不可分割的部分。本着平等、自愿、公平和诚实信用的原则，经甲、乙双方协商一致签订本合同。

### **第一条：服务内容**

（一）投诉办件处理事项：

7\*24小时热线接线转办件及数字城管办件及巡检通信息管理及热线工单指派及其他辅佐性事项。

（二）应急抢修事项：

负责市管道路设施巡查，设施故障抢修及其他辅佐性事项。

### **第二条 服务质量及考核标准**

（一）投诉办件处理事项：

根据热线来电情况，及时完成 7\*24 小时热线接线工作、将工单转办至相关责任部门对接办理；办理巡检通报修任务的接收、登记、上报、派发，汇总巡检人员信息并回复办件结果及各总结会议、活动组织，申请款的审核，存档，拨付；办公场所日常清扫保洁等其他辅助事项。

（二）应急抢修事项：

根据热线工单指派的报修任务及节假日应急抢修，迅速解决管养设施出现的故障报修问题并及时反馈检修结果及所需要的材料车辆等保管看守保卫防火防盗等其他辅助事项。

### **第三条 服务期限**

自 2021 年 7 月 1 日起至 2022 年 6 月 30 日止。

### **第四条 双方权利与义务**

#### **(一) 甲方权利与义务**

1. 甲方指定专人对乙方的服务工作进行监督、指导，发现工作服务质量问题时甲方有权要求乙方限期整改，乙方逾期未整改或整改不达标的，甲方有权按照双方约定进行经济处罚或扣减服务费用。

2. 甲方向乙方现场服务人员进行用工操作及安全培训及注意事项交底并对其进行现场管理。对于乙方不符合要求和违纪违规的人员，甲方有权要求乙方在甲方指定期限内另行配置符合甲方要求的服务人员。

3. 甲方指定工作场所及免费提供员工休息场所。

4. 甲方有责任提供符合法律法规及政府要求的安全、卫生的工作场地及提供劳保用品。

5. 甲方有责任提供用于服务的用工工具等。

6. 甲方承担因裁员、项目结束等可能产生的经济补偿和赔偿责任。

7. 甲方承担员工造成第三方伤害产生的相关费用。

8. 甲方承担员工工伤、伤亡事故保险理赔不足的费用。

9. 甲方有责任对委托项目中涉及的设备进行定期检查，排除安全隐患。

10. 甲方有责任指导乙方的工作，但不可强行要求乙方进行与委托项目无关的工作及违反国家法律法规的事项。

11. 甲方有按时与乙方结算的义务。

12. 其它国家法律法规规定的情形。

## (二) 乙方权利与义务

1. 按合同收款的权利。乙方在完全履行合同后有权向甲方收取合同款，乙方应开具符合要求的服务行业增值税发票。

2. 乙方应树立为甲方服务的意识，服从甲方的调度和安排，准时上岗，高效、优质、安全的完成合同内约定的工作任务。

3. 乙方必须遵守甲方安全文明制度及其他有关保卫、消防管理规定。

4. 乙方应与乙方聘用人员办理合法用工手续，保证人员的工资待遇达到双方约定待遇标准，并依法为其聘用人员缴纳社会保险及住房公积金。乙方聘用人员与甲方发生的一切劳动关系管理纠纷和责任，由甲方全部承担。

5. 乙方在服务过程中，如发现本项目中由甲方负责提供的设施设备出现损坏现象或不安全隐患，有义务及时通知甲方处理。

6. 乙方服务人员在甲方公司范围内正常服务发生人身伤亡事故，其责任和发生的一切费用由责任方承担。被相关部门认定为工伤、工亡事故的，由甲方负责处理。

7. 由于乙方服务人员工作失误造成甲方设备、材料、物资等的直接经济损失，乙方及责任人按照当时市场价赔偿，乙方先予承担责任的，有权向责任人追偿。

8. 乙方应遵守国家法律法规。

## 第五条：合同金额及付款方式

(一)：合同金额

合同金额为（大写）：贰佰贰拾玖万玖仟玖佰伍拾肆元贰角壹分（¥ 2299954.21 元）人民币。

(二) 付款方式

分期付款，每次付款前乙方须向甲方提供有效发票。自合同签订之日起按季度平均支付合同费用，合同签订后一个月内支付第一季度款，往后每一季度最后十五个工作日内支付下一季度款，直至期满。

(三) 乙方银行账户信息如下：

乙方开户银行：招商银行海口南海大道支行

乙方银行帐号：898900734910606

乙方单位名称：海南康斯坦人力资源开发有限公司

## 第六条 不可抗力

(一) 本协议不可抗力包括：（1）因自然原因引起的台风、雷暴、地震等；（2）因社会原因引起的战争、动乱、政府干预、罢工、禁运、市场行情等。

(二) 因不可抗力使一方无法履行合同，受事件影响的一方应当在事件发生后三日内通知对方并提供官方证明文件，并书面提请变更或解除合同。

## 第七条 违约责任

除合同另有约定外，任何一方毁约或中途无理由解除合同，按合同总价的20%支付违约金（合同总价按照违约行为发生时当月合

同总额/违约行为持续过程中月总额最高月的合同总额×12月计算)。

#### (一) 甲方违约责任

1. 如果甲方未能按合同付款, 乙方可发出通知, 告知甲方违约。如果甲方在收到该通知后 14 天内仍未支付合同价款的, 乙方可暂停工作或放慢工作进度, 由此造成的损失, 由甲方承担。

2. 如果甲方收到乙方通知后 28 天内仍未支付合同价款的, 乙方可向甲方发出解除合同通知, 由此产生的解约金及各项损失由甲方承担。

#### (二) 乙方违约责任

1. 乙方提供的服务不符合本合同约定的服务要求, 乙方应当于接到甲方通知之日起 7 日内予以调换。

2. 乙方未按照合同约定调换, 甲方有权对乙方进行质量考核直至协商解除本合同。

3. 乙方人员对其管理范围内的甲方设施进行恶意破坏, 造成损失的, 乙方相关人员应照原价赔偿, 并承担因此造成甲方所有损失的赔偿责任。

4. 乙方中的工作人员擅自将甲方提供的设施转租他人或进行非法活动的, 所造成的一切法律责任及经济赔偿由乙方及责任人负责, 乙方先予承担责任的, 有权向责任人进行追偿。

5. 乙方因违规管理致使人员、设施等发生安全事故, 而影响正常工作的, 所造成的一切损失由乙方负责。

6. 如乙方未能履行合同义务, 经甲方书面提出异议仍拒不履行的, 甲方有权中止或解除部分或全部合同。如果甲方行使中止权利,

甲方有权停付中止部分的款项，并有权将在执行合同中预付给乙方的中止部分款项索回（以借贷逾期还款计息）。

7. 在合同执行过程中，若因国家计划调整（如停建或缓建）而导致本合同无法执行时，乙方或甲方可以向对方提出中止执行合同和修改合同有关条款的建议，与之有关的事宜双方协商办理。

8. 当甲方认为乙方无正当理由而又未履行合同义务时，可向乙方发出指明其未履行义务的书面通知。若甲方发出通知后 30 日内没有收到乙方的答复，可向乙方发出解除合同的通知，合同即行解除。乙方承担违约责任。

#### **第八条 争议解决**

因本合同所发生的一切争议，双方首先通过友好协商解决，如协商不成，则可向甲方所在地人民法院提起诉讼。

双方于本合同中约定的通讯地址、通讯电话即为有效的送达地址，适用范围包括但不限于各类告知书、通知书、工作联系单、合同文件、诉讼或仲裁文书，送达主体可以是合同各方、人民法院、仲裁委员会及各行政机关。送达主体按照上述送达地址进行送达，视为有效送达，以文书签收（拒签、退回均视为签收）之日视为送达之日。

若产生诉讼，本合同将作不利于违约方的解释，且违约方应承担守约方为解决争议所产生的包括但不限于诉讼费、公证费、查档费、交通费、律师费、资产评估费、申请财产保全的保函费、财产保全费等所有相关费用。

#### **第九条 合同生效**

本协议在双方代表签字并加盖合同专用章之日起生效。

## 第十条 其他

1. 本合同一式贰份，双方各执壹份，具有同等法律效力。
2. 合同未尽事宜，双方另行签订补充协议。补充协议是本合同的组成部分，与本合同具有同等法律效力。
3. 本合同一经生效，合同双方均不得擅自对本合同的内容作任何单方面修改。但任何一方均可以对要求修改的合同内容以合同修改意见书的形式通知对方并经双方签字盖章认可。
4. 乙方完成合同范围内全部工作，并移交全部资料，经甲方确认合同已履行完毕后，本合同即终止。



(签字页，此页无正文)



甲方：(盖章)

通讯地址：文华东路3号

通讯电话：0898-68532497

法定代表人/委托代理人：

(签字)



2021年6月30日



乙方：(盖章)

通讯地址：南海大道96-1号八楼

通讯电话：0898-68528566

法定代表人/委托代理人：

(签字)



2021年6月30日

