

河南省人民检察院河南检察机关 12309

服务热线平台服务项目

合
同
书

采购方(甲方): 河南省人民检察院

供应商(乙方): 河南正华电讯有限公司

根据《中华人民共和国民法典》及其相关法律法规的有关规定,本着平等、自愿、诚信、协作的原则,就甲方委托乙方河南省人民检察院河南检察机关 12309 服务热线平台服务项目(项目编号:豫财招标采购-2026-87),为明确甲、乙双方的权利义务,经双方协商一致,特签订本合同:

一、项目基本情况

项目名称:河南省人民检察院河南检察机关 12309 服务热线平台服务项目。

服务内容:按甲方要求完成 12309 检察服务热线平台 30 个热线接听座席。

二、项目服务期限及金额

1. 本合同服务期限周期自 2026 年 4 月 1 日起,至 2027 年 3 月 31 日止,服务费用金额为人民币 2013120.00 元(含税)。

三、服务费用及支付形式

1. 本项目资金由甲方通过对公转账形式支付,月标准为 167760 元(大写:壹拾陆万柒仟柒佰陆拾元整)。

2. 本合同结算周期按月据实拨付,不满一个月的按实际服务天数折算支付;

3. 如合同内容无变更，服务费用按本合同标准及结算方式执行，总支付金额以实际服务周期对应的费用为准。

四、服务要求

本合同依法签订后，即具有法律约束力，甲、乙双方必须遵守合同条款，履行合同规定的责任义务。

乙方派驻的工作人员，应为符合甲方要求的专业人员，具体要求：

1. 相关服务人员在服务期间需身体健康，仪表端正，无犯罪前科。
2. 相关服务人员不得随意更换，如遇特殊情况必须更换人员，需提前通知经采购人同意可以调整人员。

3. 供应商应具有项目服务方案、内部管理方案、项目安排措施、质量保证措施、服务流程、服务人员培训制度、考核方案、提供安全、文明作业具体措施、重点、难点分析措施。

4. 服务人员需行为规范，服务主动、细致、周到，用语文明。

5. 每天工作量：完成各项服务内容，每天共需 8 小时。

甲方根据项目实际，提前通知乙方提供服务时间，乙方应按照甲方要求的时间安排相关人员上岗，若在合同有效期内缺岗一个月以上的，经核实按实际缺岗时间扣除甲方支付乙方的服务费用。

五、权利和义务

1. 甲方的权利和义务

- (1) 甲方有权对合同规定范围内乙方的服务行为进行监督和检

查，拥有监管权。有权定期核对乙方提供服务所配备的人员数量。甲方认为不合理的部分有权下达整改通知书，并要求乙方限期整改。

(2) 甲方有权对乙方进行指导、监督工作，具体包括服务指导、服务监督及综合评估工作，乙方需配合甲方的工作。

(3) 若乙方未按照协议将款项全部用于该服务开展，包括挪用、转借、另作他用等，则乙方须承担违约责任，甲方有权停止拨款，乙方应返还未按规定使用的款项；同时，甲方有权单方终止本协议，甲方终止本协议时，乙方应返还甲方已拨付的全部服务资助款项，并支付利息，利息标准参考第七条第二项约定。

(4) 乙方若不当使用派驻人员，或让派驻人员所做工作超出该岗位服务范畴的，甲方在调查取证确认事实后，有权直接调换该岗位。

(5) 甲方应尊重乙方对所派驻人员的各类培训、例会安排，原则上每周可有半天时间由乙方自行安排员工的培训及例会事宜。

(6) 如因甲方原因造成乙方员工停工怠工的，甲方应按照不低于当地人民政府规定的最低工资标准向乙方支付费用。

2. 乙方的权利和义务

(1) 对本合同规定的委托服务范围内的项目享有管理权及服务义务。

(2) 乙方及派驻服务人员对在工作中接触到的案件、信访事项、工作信息承担保密义务，不得留存、复制、泄露。

(3) 乙方在服务合同期内，要接受甲方的监督，及时向甲方通

告本项目服务范围内有关服务的重大事项，及时配合处理投诉。

(4) 乙方服务人员在甲方工作期间发生工伤、工亡等意外事故的，甲方应当自事故发生后 24 小时内通知乙方，便于乙方及时开展申请工伤认定及申报工伤保险待遇等相关工作。

(5) 有下列情形之一的，乙方有权临时召回或解除合同；

① 约定的服务内容发生变更而未取得乙方同意的；

② 甲方对派驻人员要求违反国家的法律、法规或损害其身心健康的；

③ 甲方无正当理由频繁要求调换派驻人员的。

六、合同终止及解除

在合同期内，任何一方不得无故单方面终止合同，唯以下情况除外：

1. 乙方服务质量严重下降，导致服务单位环境不能达到合同要求标准，并经甲方多次警告及罚款均无效果，且已危害服务单位公众形象及生活环境，但因不可抗力造成的，即自然灾害、人为恶意破坏等因素引起的不在此列。

七、违约与赔偿责任

1. 交付违约

(1) 乙方应在合同所规定的时间内完成和交付本合同规定的全部项目，如完成工作延时，甲方有权要求乙方做出补偿和采取补救措

施，并继续履行本合同所规定的义务。

(2) 如因甲方原因而造成的延期乙方不负延期责任。

2. 付款违约

如甲方付款延误，应当自规定支付最后期限起，应向乙方补偿应支付的相应合同的款项利息。利息额按规定期限最后一日银行贷款利息率乘以拖欠相应合同款项的时间计算。

八、争端解决

1. 凡与合同有关而引起的一切争议，甲乙双方应首先通过友好协商，如经协商后仍不能达成协议时，任何一方可以向甲方所在地法院提出诉讼。

2. 本合同按照中华人民共和国的法律进行解释。

3. 本合同一式八(捌)份，甲乙双方各执四(肆)份，经双方代表签字并加盖单位公章(或合同章)之日起生效，至合同终止之日失效。

甲方(盖章)

乙方(盖章)

法定代表签字/委托人:  李三(代)

法定代表签字/委托人:  李三

签订时间: 2026年3月1日

签订时间: 2026年3月1日

开户名称: 河南正华电讯有限公司

开户银行: 中国银行股份有限公司

郑州花园支行

账 号: 263700875595