

武汉市交通运输局市民投诉服务项目服务合同

合同编号:

甲方: 武汉市交通运输局

法定地址: 武汉市江岸区黄孝河路 47 号

负责人: 李承涛

项目联系人: 胡伟

联系电话: 027-68820219

乙方: 大唐互联科技(武汉)有限公司

法定地址: 武汉经济技术开发区神龙大道 18 号太子湖文化数字创意产业园
C 区 3 层

法定代表人: 李军

项目联系人: 余辉

联系电话: 027-84831888

甲乙双方遵循自愿、公平以及诚信原则,根据《中华人民共和国民法典》以及相关法律法规的规定,经友好协商,就乙方向甲方提供市民投诉服务工作,达成《武汉市交通运输局市民投诉服务项目服务合同》的本合同。

第一条 项目内容

1、项目名称: 武汉市交通运输局市民投诉服务项目 (下称“本项目”)。

2、服务内容

乙方向甲方提供市民投诉服务工作办理服务,依据甲方的服务标准和服务要求完成服务工作及其他甲方指定的服务工作。

第二条 合同期限

本合同服务期限为 1 年,自 2026 年 7 月 1 日起至 2027 年 6 月 30 日终止。

第三条 服务费用和结算方式 (以下费用金额为含税价格)

项目服务费总额为人民币 181 万元 (大写: 人民币壹佰捌拾壹万元整),费用结算按照以下标准进行结算,具体如下:

合同正式签订后一个月内,甲方向乙方支付服务费总额的 50%。服务期满半年前一个月,甲乙双方依照本合同约定的项目考核结算办法完成考核,乙方同步提交服务报告、考核报告;考核达标前提下,乙方须在当年 12 月 15 日前向甲方开具金额为合同总服务费 50% 的有效履约保函,甲方核验保函合规后支付剩余 50% 服务费;若考核未达标,则按项目考核结算办法对应区间扣减相应服务费。

第四条 支付方式

服务费由乙方开具增值税普通发票后,由甲方转账至乙方指定的账户,否则甲方有权拒绝支付,且不承担任何责任。

甲方开票信息及乙方银行账户信息:

甲方单位名称: 武汉市交通运输局

统一社会信用代码: 1142010001089065XH

地址: 武汉市江岸区黄孝河路 47 号

开户账号: 4218 6120 6018 0016 5346 9

开户行: 交行花桥支行

乙方单位名称: 大唐互联科技(武汉)有限公司

纳税人识别号: 91420100MA4KMCA17H

地址: 武汉经济技术开发区神龙大道 18 号太子湖文化数字创意产业园 C 栋 3 层 C305 室

开户账号: 3202008709200370408

开户行: 工商银行武汉经济技术开发区支行

第五条 双方的权利和义务

1、甲方

(1) 提供项目运营场地及办公座椅等基础设施,明确服务需求与标准,并及时向乙方说明和澄清(解释);

(2) 向乙方提供有关服务方面的培训及与培训有关的资料,有权对乙方服务过程进行监督并提出指导意见,同时向乙方提供服务常见问题的处理方案(意见),有权随时要求乙方报备履行《劳动合同法》情况;

(3) 严格按照国家相关法律法规，保证乙方的合法权益并提供符合国家安全标准的服务系统和服务资料；

(4) 指定项目负责人，由其配合与乙方对接及协调项目执行；

(5) 制定符合相关法律法规的规章制度，包括但不限于岗位职责、行为规范、服务规则等，并向乙方进行公示；

(6) 按照本合同相关规定向乙方支付服务费；

(7) 根据服务需要与乙方协商签订补充协议。

2、乙方

(1) 按照本项目的服务要求，提供相应的办公设备（电脑、话盒耳麦、打印机、话务系统等）并组建项目运营团队，指定项目负责人，由其承担监督本合同执行状况的总体管理职责；

(2) 按照国家法律相关规定，自主确定劳动报酬及发放方式，对本项目实行定员定岗服务，确保完成项目工作任务及甲方考核要求，按时支付人员工资，并及时按照甲方要求报备履行情况；

(3) 应根据岗位实际要求合理安排人员工作，根据本项目及甲方的服务和管理需要，保质保量的完成相应的服务工作；

(4) 严格服从甲方因服务需求而做出的工作指示和安排，并按照甲方有关要求和服务的管理规章制度、岗位职责、服务操作规程作业，严格遵守劳动纪律，忠于职守，服从工作调配；

(5) 双方明确，乙方的人员与甲方不形成任何劳动、劳务、雇佣、借用、劳务派遣等法律关系，乙方自行解决其与聘用人员间的劳资纠纷、收入分配等，如给甲方造成损失，由乙方全额赔偿；

(6) 按照项目要求定期提供项目服务报告，并按时向甲方开具符合要求的服务费发票；

(7) 乙方对甲方权属的固定资产及软件需妥善维护、保管，如因乙方原因造成上述资产损坏的，乙方应自行承担修复、更换费用，如给甲方造成损失的，乙方需全额赔偿。

第六条 保密

甲、乙双方根据中华人民共和国有关法律、法规的规定，就双方合作过程中

的保密事宜达成协议如下:

乙方承诺,其获得的保密信息,仅用于本项目进行之目的,不得用于其它任何与本项目无关之目的。

1、乙方恪守以下保密义务:

- (1) 乙方不得以任何方式泄露、公开或传播甲方的保密信息;
- (2) 未经甲方书面许可,不得对甲方信息进行任何修改、补充、复制;
- (3) 未经甲方书面许可,不得将甲方信息以任何方式(包括但不限于磁盘、E-mail等)携带出工作场所;
- (4) 乙方应告知并督促其有关工作人员履行本协议规定的保密义务并为之签署保密协议。

2、保密信息的所有权

所有保密信息均为甲方所有,乙方应依据本协议所订立的条款,在规定范围内以约定的方式使用保密信息。

3、保密信息的归还

乙方应于本合同终止3个工作日内,归还所有保密信息、资料、文件及其复印件,并以不可恢复的方式删除其持有的甲方的有关电子信息、数据。

第七条 合同终止

1、如出现以下情形,本合同效力终止:

- (1) 重大事件甲乙双方需协商解除合同,并在解除合同前履行未完成义务;
- (2) 本合同到期未续约,本合同效力自行终止;
- (3) 乙方没有完成项目工作任务或甲方考核要求的,乙方违反保密协议的,甲方有权书面通知乙方解除合同,并要求乙方承担本合同金额5%的违约金,若该违约金不足以弥补甲方全部损失的,乙方还应补足赔偿;

(3) 甲乙双方经协商一致可签订书面协议终止本合同。由于单方面原因给对方造成的损失,双方应协商给予损失方一定的经济补偿;

(4) 现行法律法规或政策变化,或甲方上级机构行政命令要求,导致本合同无法继续履行或继续履行将导致任一方违反相关规定的,则本合同自前述情形发生之日起终止,且任一方不因此承担违约责任。

2、合同终止后乙方的配合义务

乙方同意本合同因任何原因终止或合同期满时,将采取最大努力完成有序和有效的工作移交。

第八条 适用法律和争议解决

1、适用法律

甲、乙双方同意本合同的订立、变更、解释和履行受中华人民共和国法律管辖,并依其解释。

2、争议的提交

任何与本合同相关的索赔或争议,任何一方均可在甲方所在地人民法院提起诉讼。

第九条 不可抗力

本合同所称不可抗力是指导致一方付款延误、服务延误或未能按要求完成服务等情形的不能预见、不能避免并不能克服的客观情况。

1、任何一方因任何不可抗力事件的发生而不能履行本合同项下的任何条款的,应在不可抗力事件发生之日起的七个工作日内通知另一方。该通知应说明不可抗力事件的发生并声明该事件为不可抗力事件;

2、不可抗力事件导致的本合同项下的任何条款的迟延履行或不能履行,不构成受不可抗力事件阻止的一方的违约,但是,该方仍应立即采取合理可行的措施,避免损害或损失的扩大,并继续履行本合同项下未受不可抗力事件影响的任何其他条款;

3、在发生不可抗力事件的情况下,双方仍应采取合理可行的措施继续履行本合同;任何一方未经另一方同意,不得仅以发生不可抗力事件为理由,要求解除本合同,或就不可抗力事件导致的任何损害或损失进行索赔;

4、不可抗力事件消失后,受不可抗力阻止的一方应尽快向另一方发出不可抗力事件消失的通知,并继续履行由于不可抗力事件导致的迟延履行或不能履行的本合同的任何条款,另一方收到该通知后应予以确认。

第十条 其他

1、双方关系

本合同双方是独立法人,除非合同明示规定,双方间不存在代理、联营或合伙关系。除非本合同做出规定,任何一方无权以任何方式约束或强制对方。

2、修正

对本合同的修改、修正、补充或弃权应采取书面形式并由双方及时执行。

3、遵守法律

乙方提供服务时，将遵守和提供的服务相关的、所有适用的中国的法令、管理规定或法律。

第十一条 合同的生效

本合同由甲乙双方法定代表人或授权代表签字，并加盖双方公章后生效。

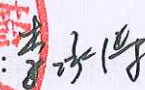
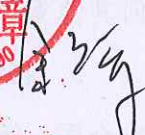
第十二条 合同的完整性

1、任何对本合同的修订、修改、补充、完善等，均须以补充协议的形式进行，任何补充协议均为本合同的组成部分，与本合同具有同等的法律效力。

2、本合同一式肆份，甲、乙双方各执两份。肆份合同具有同等法律效力。

附件：《武汉市交通运输局投诉处理服务项目》考核计分办法

兹见证，本合同由双方法定代表人或授权代表签署如下：

甲方：武汉市交通运输局	乙方：大唐互联科技（武汉）有限公司
法定代表人或授权代表签字： 	法定代表人或授权代表签字： 
2026年7月3日 	2026年7月3日 