



项目编号: JSZC-320303-DHYZ-D2025-0002

单一来源采购合同

项目名称: 铜山区 12345 政务服务便民热线呼叫话务外包服务
(运行维保服务)

甲方: 徐州市铜山区数据局

地址: 徐州市铜山区科技创业大厦 A 座 3 楼

乙方: 中国移动通信集团江苏有限公司徐州分公司

地址: 徐州市云龙区绿地商务城 (B6-1 地块) 1 号楼

日期: 2025 年 8 月 19 日





甲方：徐州市铜山区数据局

乙方：中国移动通信集团江苏有限公司徐州分公司

甲、乙依照国家相关法律、法规规定，按照平等、自愿的原则，经友好协商，甲乙双方就政务服务热线服务外包项目，签订本合同。

一、项目名称

铜山区 12345 政务服务便民热线呼叫话务外包服务（运行维保服务）

二、项目内容

（一）服务内容：

1. 呼叫中心管理与运行：负责呼叫中心的全面管理与运行，包括但不限于热线百科的更新与维护。

2. 诉求处理：承担市民和企业通过包括但不限于电话、网络、邮件等多种途径反映的各类诉求的接收、转接、交办、督办、答复、回访、统计和归档工作。深化各类专席业务，配合做好成员单位考核、部门间业务联动、热线宣传推广等。

3. 热线服务：为热线电话提供全年“7×24 小时”人工服务，确保在线受理渠道畅通。除不可抗力外，全年综合接通率不低于 85%，派单错误率小于 1%。

4. 建立健全相应管理和工作制度：负责工作人员的招聘培训、薪酬设计、排班考勤、福利待遇、团队文化建设等日常管理和考核工作，相关工作落实情况接受采购人监督。人员招录标准符合采购人要求，人员工资考核制度需经采购人确认后执行。发放节假日福利、年终奖金以及加班费用，提供带薪假期、年度体检、生日、节日慰问等员工激励。

5. 现场管理：科学设置管理岗位，负责话务班组日常运营管理，维持办公现场秩序，进行工作状态、交接班、值班等管理。中标供应商选派至少 1 名业务素质高、管理能力强的管理人员对整个服务合同履行情况进行管理，协调团队运转，负责与采购人衔接、沟通，并定期向采购人报告团队运转情况以及所需的各项报告，采取驻场、轮值等方式确保管理到位。

6. 人员配置：配备与热线工作力量相匹配的工作人员，规范统一工装，根据业务需求及时进行人员数量调整，确保满足绩效指标要求。根据省平台运行要求和省市考核办法，合理安排运营管理、话务管理、值班管理、后台管理、网络管理等岗位，保持岗位人员相对稳定。

7. 网络设备维护与应急处理：负责对平台网络设备进行日常维护，提供高质量、不间断的通信保障。如遇特殊情况，中标供应商应迅速启动应急座席，确保热线运行畅通。中标供应商应具备完善的应急预案和快速响应机制。

8. 系统维护与安全：负责操作系统、应用程序（包括数据库等）以及热线业务系统的日常运行、技术维护和安全管理，确保系统稳定运行和数据安全。





9. 通信预警与处理：中标供应商应提前通知采购人可能影响座席通信的可预见情况，并做好应急预案推演。平台运行发生故障时，中标供应商应及时处理，确保服务不受影响。

10. 其他服务：中标供应商应承担与热线运行直接相关的其他服务，根据省市 12345 热线工作要求，随时作出服务内容的优化和调整。

(二) 服务范围：为企业、群众提供“7×24 小时”全方位、高效率、一站式安全放心的诉求与便民服务。

(三) 服务要求

1. 全年综合接通率不低于 85%，派单错误率小于 1%。

2. 除不可抗力外，需提供“7×24 小时”服务，保证受理渠道畅通。

3. 除不可抗力外，热线话务系统中断运行不超过 30 分钟。

4. 呼叫中心支撑及系统平台硬件配套服务要求包括：以客服号码/呼叫号码为 12345 的话务支撑平台为主，同时提供归并热线相关客服号码/呼叫号码服务，具备 IVR 话务系统功能的话务坐席，满足热线系统平台业务需求等。

5. 服务外包人员招录培训管理要求包括：统筹人员招聘、培训、排班、考勤、薪酬考核、团队建设和其他与人事相关的管理工作，科学设置满足热线运行要求的各类岗位，明确岗位职责，并严格履行。

6. 基础性业务处理工作要求包括：话务及网络诉求的受理、质检、派单、回访、归档等，成员单位业务问题咨询解释，与徐州市及各县区话务班组沟通衔接，热线政务信息库日常维护运用，拓展全媒体渠道、深化政务服务“一号答”、“好差评”及各类专席等业务；配合甲方做好单位考核、部门间业务联动、热线宣传推广等。

7. 满足附件验收标准要求。

(四) 服务人员要求

1. 女性，大专及以上学历，45 周岁以下，身体健康，五官端正，形象、气质较好。

2. 吃苦耐劳，适应热线 24 小时三班制工作要求，具有较强的责任意识、服务意识、良好的心理素质和团队合作精神，了解铜山区基本区情、区貌。

3. 普通话标准，口齿清楚，善于沟通，具有较强的语言表达能力；熟练操作计算机办公软件，汉字输入速度 70 字/分钟以上。

4. 同等条件党员优先录用。

(五) 服务标准

1. GB/T 33357-2016 政府热线服务评价。

2. GB/T 33358-2016 政府热线服务规范。





3. 《江苏省 12345 在线服务平台运行管理办法》【苏政办发（2020）29 号】

三、服务期限

本次合同期限共计 12 个月。

四、合同金额与支付方式

1. 合同总价为：¥ 1263400 元（大写：人民币 壹佰贰拾陆万叁仟肆佰）。

2. 支付方式：

（一）经双方协商一致，选择以下第一种付款方式：

付款方式一：不提交预付款保函的

（1）合同签订后 7 个工作日内，甲方应向财政局提出支付合同总价的百分之九十（90%）申请，作为预付款。小写¥ 1137060；大写：人民币 壹佰壹拾叁万柒仟零陆拾；

（2）验收通过后付合同总价的百分之十（10%），小写¥ 126340；大写：人民币 壹拾贰万陆仟叁佰肆拾；

付款方式二：提交预付款保函的

（1）合同签订且乙方向甲方出具预付款保函后 7 个工作日内，甲方应向财政局提出支付每年合同价款的百分之四十（40%）申请，作为预付款。小写¥ ；大写：人民币 ；

（2）年 月 日前付每年合同价款的百分之五十（50%），小写¥ ；大写：人民币 ；

（3）验收通过后付每年合同价款的百分之十（10%），小写¥ ；大写：人民币 ；

（二）乙方提供增值税发票。

（三）甲方付费开户名称、开户银行、银行账号信息为：

开户名称： /

开户银行： /

银行账号： /

乙方收费开户名称、开户银行、银行账号信息为：

开户名称：中国移动通信集团江苏有限公司徐州分公司

开户银行：招商银行北京分行营业部

银行账号：8888014800006672

如选择其他方式结算请填写： /

五、双方的权利和义务

（一）甲方的权利和义务





1. 提供服务工作地点及配套设施,由乙方负责统一管理使用。如乙方不愿意在甲方提供的地点工作,可自行安排场地。

2. 依照合同约定支付报酬。

3. 督促检查乙方按合同约定履行情况,进行项目实施,并监督乙方的工作质量。

4. 乙方安排的管理岗位人员履职不到位时,甲方有权要求乙方重新配备满足管理岗位要求的管理人员。

5. 为乙方派驻人员提供安全的工作环境。

(二) 乙方的权利和义务

1. 乙方有权按照合同规定获得甲方的帮助和配合,查阅与本项目有关的技术资料。

2. 按照合同约定收取合同款项。

3. 向甲方提出项目实施过程中所需的场地要求,并遵守甲方的管理规定。对服务工作地点及配套设施有变更、新增等需求的,由乙方提出。

4. 按照合同要求保障项目顺利实施,根据甲方要求改进工作质量。

乙方履行服务要求

六、违约责任

乙方有下述违约行为之一的,在不妨碍甲方采取其它救济措施的情况下,承担相应违约责任:

1. 乙方未能达到附件验收标准要求,视为违约,根据验收结果,承担违约责任。

2. 乙方未能合格履行合同规定的任何其它义务,且在收到甲方违约通知后未能按规定的期限对其违约行为作出有效补救达到合格的,甲方有权解除合同,乙方按合同总价的 10%向甲方支付违约金,并赔偿由此给甲方造成的一切损失。

3. 乙方服务未达到合同服务要求规定或未履行本合同义务的,经甲方书面督促未在要求期限内整改到位的,乙方每次支付 5000 元违约金。

4. 由乙方管理不当造成的业务停摆或引发人员集中向甲方投诉,乙方每次支付 5000 元违约金。

七、保密要求

乙方及其相关工作人员应自觉遵守国家法律法规,未经甲方批准,不得擅自发布徐州市铜山区“12345”政务服务热线的任何信息。如由此给甲方造成损失的,赔偿损失直至承担法律责任。如有泄密将追究责任。

获取对方涉密内容的一方仅可将该涉密内容用于履行其在本合同项下的义务,且只能由相关的工程技术人员使用。获取对方涉密内容的一方应当采取适当





有效的方式保护所获取的涉密内容，不得未经授权使用、传播或公开涉密内容。除非有对方的书面许可，或该信息已被拥有方认为不再是涉密内容，或已在社会上公开，该涉密内容应当在 3 年内不得对外披露。

甲、乙双方同意采取相应的安全措施以遵守和履行上述条款所规定的义务。经一方的合理请求，该方可以检查对方所采取的安全措施是否符合上述规定的义务。

八、不可抗力

如果双方中任何一方由于战争、地震、洪涝、火灾等不能预见、不能避免的，且不能克服的不可抗力事件影响合同履行时，履行合同的期限应予以延长，延长的期限应相当于事故所影响的时间；如不可抗力事件导致全部或部分合同无法履行时，受事件影响的一方可部分或全部免除责任。

九、纠纷解决办法

在执行本合同中所发生的或与本合同有关的一切争端，甲方和乙方应通过友好协商的办法进行解决。如协商仍不能解决，则通过由甲方所在地人民法院诉讼。

十、合同生效及其它

1. 本合同在双方加盖公章或合同专用章后生效。

2. 本合同一式四份，具有同等法律效力，甲方两份，乙方一份，政府采购监督管理部门备案一份。

3. 采购文件及相关附件为合同的一部分，本合同其他未尽事宜及与采购文件有矛盾之处，以采购文件为准。经双方协商一致后，可另行签订补充协议，具有同等法律效力。

4. 项目实施后，甲方不再负担其他涉及服务的额外费用。

5. 按照《财政部关于做好政府采购信息公开工作的通知》（财库〔2015〕135号），甲方依据《保守国家秘密法》等法律制度规定确定本合同____部分涉及国家秘密，该涉及国家秘密部分不公告；甲方依据《反不正当竞争法》等法律制度的规定与乙方约定本合同____部分涉及商业秘密，该涉及商业秘密部分不公告。





甲方:徐州市铜山区数据局

地址:徐州市铜山区科技创业大厦A座3楼

邮编:

单位盖章:

签字:



乙方:中国移动通信集团江苏有限公司徐州分公司

地址:徐州市云龙区绿地商务城(B6-I地块)1号楼

邮编:

单位盖章:

签字:

签订日期:2025年8月19日





附件

验收标准

根据“接得更快、分得更准、办得更实、连得更紧、用得更好、运行更安全”“六更”工作要求设立验收标准(具体验收标准以最终签订的合同验收标准为准),得分分为优秀、良好、合格、不合格四个等次。

1. 依据验收标准,综合得分达到 90 分及以上为优秀;
2. 依据验收标准,综合得分达 80—89 分为良好;
3. 依据验收标准,综合得分达 60—79 分为合格;
4. 依据验收标准,综合得分达到 60 分以下为不合格。

铜山区 12345 政府服务热线服务外包合同中 10%费用作为考核绩效,根据任务的量化和指标评分,可划分为四个档次进行发放。

1. 根据验收标准,综合得分为良好以上,可支付合同中的 10%费用;
2. 根据验收标准,综合得分为合格,可支付合同中的 5%费用;
3. 根据验收标准,综合得分为不合格,不支付合同中的 10%费用。

(一) 话务达标情况(所占分值: 50 分)

1. 全时段接通率 $\geq 85\%$ 。低于最低要求,每下降 1%,扣 1 分,扣完为止(所占分值: 10 分)。
2. 在线解答率 $\geq 65\%$ 。低于最低要求,每下降 1%,扣 1 分,扣完为止(所占分值: 4 分)。
3. 总体派单准确率 $\geq 99\%$ 。低于最低要求,每下降 1%,扣 1 分,扣完为止(所占分值: 5 分)。
4. 按时办结率 $\geq 99\%$ 。低于最低要求,每下降 1%,扣 1 分,扣完为止(所占分值: 3 分)。
5. “政务信息”引用率 $\geq 65\%$ 。低于最低要求,每下降 1%,扣 0.2 分,扣完为止(所占分值: 4 分)。
6. 敏感诉求及时预警率 100%。每发现 1 个未及时预警的敏感诉求扣 0.5 分,扣完为止(所占分值: 5 分)。
7. 各环节按时流转率 100%。每发现 1 次未及时流转的扣 0.02 分,扣完为止(所占分值: 5 分)。
8. 答复结果审核合格率 100%。每发现 1 次审核不合格的扣 0.1 分,扣完为止(所占分值: 2 分)。
9. 退单研判合格率 100%。每发现 1 次审核不合格的扣 0.1 分,扣完为止(所占分值: 5 分)。
10. 月均服务投诉率 $\leq 1\%$ 。超过最低要求,每超过 1%,扣 1 分,扣完为止





(所占分值：1分)。

11. 质检抽样合格率 $\geq 95\%$ 。低于最低要求，每下降1%，扣1分，扣完为止(所占分值：1分)。

12. 转110准确率100%。每发现1个紧急工单未及时转110的扣1分，扣完为止(所占分值：5分)。

(二) 管理达标情况(所占分值：50分)

1. 未组织日例会，每次扣0.5分，扣完为止(所占分值：5分)。

2. 未按时保质保量提供热线运行月报，每次扣1分，扣完为止(所占分值：5分)。

3. 未按时保质保量提供人员考核情况，每次扣0.5分，扣完为止(所占分值：2分)。

4. 未按时保质保量提供人员培训情况，每次扣0.5分，扣完为止(所占分值：2分)。

5. 未按时保质保量录入政务信息，每次扣1分，扣完为止(所占分值：5分)。

6. 未按时足额发放人员工资，每次扣1分，扣完为止(所占分值：8分)。

7. 未按节假日值班要求开展值班工作，未按时保质保量提供节假日运行专报，每次扣1分，扣完为止(所占分值：5分)。

8. 未按时保质保量提供本年度热线运行年报，扣5分。

9. 未按时保质保量提供本年度考核情况，扣3分。

10. 未及时响应上级群通知、文件通知，未按时、按要求完成省市区要求报送的热线各项数据报告，因业务失误被市级及以上主管部门通报批评的，每次扣5分，扣完为止(所占分值：10分)。

11. 因乙方责任且在管理职责范围之内的火灾事故发生率0%、信息泄露发生率0%、信息系统安全事件发生率0%、伤亡事故发生率0%、安全隐患整改率100%、群体事件发生率0%。如发生，则扣除合同费用的3%，并赔偿因此造成的损失，以及追究相应的法律责任。

(三) 线路运维达标情况

除不可抗力外，热线话务系统中断运行不超过30分钟。如出现1次话务系统中断运行超过30分钟则扣除合同费用的3%，出现2次则扣除合同费用的10%，并赔偿因此造成的损失，以及追究相应的法律责任。

