

济源产城融合示范区政务大数据中心  
12345 政务服务便民热线服务外包项目合同

项 目 名 称：济源产城融合示范区政务大数据中心12345政务服务便民热线服务外包项目

委托方（甲方）：济源产城融合示范区政务大数据中心

受托方（乙方）：山东金非通信技术有限公司

签 订 地 点：河南省济源产城融合示范区

签 订 时 间：2025年2月

项 目 名 称：济源产城融合示范区政务大数据中心12345 政务服务便民热线服务外包项目

合 同 编 号：JGZJ-采购-2025014001001

甲方（采购人）：济源产城融合示范区政务大数据中心

乙方（供应商）：山东金非通信技术有限公司

经过招投标程序，甲乙双方根据2025年2月11日济源市JGZJ-采购-2025014号采购项目结果及相关文件，甲方委托乙方实施济源产城融合示范区政务大数据中心12345政务服务便民热线服务外包项目，为进一步明确甲乙双方的权利和义务，履行各自的职责，高效优质地完成本项目。按照《中华人民共和国民法典》的有关规定，经甲乙双方在平等自愿的基础上共同协商一致，签订合同如下：

### **第一条 服务内容**

1. 服务地点：本项目服务地点为河南省济源产城融合示范区。

2. 服务时间：自2025年2月11日起至2025年12月31日止。

3. 服务宗旨：甲方将12345电话、手机短信、网上受理平台服务外包给乙方，乙方按照约定作好内部管理、提供相应服务，确保群众诉求渠道畅通，并综合提升热线服务能力。

4. 人员要求：乙方组建一支优质的热线服务人员队伍，人员投入不低于30人。乙方定期为当月正常提供劳动的人员发放劳动报酬，包括基本工资和绩效工资，工资标准不得低于济源产城融合示范区最低工资标准并按照国家有关规定为其缴纳“五险一金”。

5. 岗位要求：应包含话务受理、微平台受理、质检、交办、反馈回访、综合（负责数据统计、报表、宣传等工作）等岗位。

6. 服务内容：济源产城融合示范区12345政务服务便民热线服务外包，提供12345平台（含12345微平台）的运营管理服务；做好12345平台的人力资源管理服务，包括人力资源、人事人才等工作；制订和组织实施12345平台话务座席的

服务规则；开展座席人员的业务培训和技能培训工作；监管座席服务模式和服务质量；监控座席服务日常运行情况；供应商需做好相应的突发事件应急保障措施。

## **第二条 合同价格及支付办法**

1. 本合同总金额为人民币：1399680 元（大写：壹佰叁拾玖万玖仟陆佰捌拾元整）。

2. 付款办法：合同生效后，预付本年度合同价款的30%作为第一季度服务费。剩余合同价款按三个季度均分支付，每季度的最后一个自然日前向乙方支付费用，甲方付款前乙方须向甲方开具发票。

## **第三条 权利和义务**

### **（一）甲方的权利和义务**

1. 甲方有权对乙方的项目实施进行全面的技术指导、检查、管理和监督，对检查发现的问题及时向乙方提出书面或口头改进意见或建议。甲方将不定期对乙方所属人员的工资、绩效、福利、社保等待遇落实情况进行检查和监督，并对检查中发现的问题有权要求乙方限期整改，对于监督过程中所知悉的相关信息予以保密，未经乙方同意，不得向第三方泄露。

2. 甲方有权对乙方不符合本项目要求（详见招标文件）规定的行为（包含用人、培训、排班和服务等内容）进行处罚。

3. 甲方按项目服务质量和考核标准，有权在合同款项中扣除乙方因管理不到位等原因达不到相关标准的资金。

4. 甲方应为乙方员工提供必要的工作、生活条件，保证员工安心工作，降低流动率。

5. 甲方应尊重乙方员工的人格尊严、爱护关心劳务人员，对员工履职行为予以配合，支持帮助员工尽快适应工作环境和提高工作技能。

6. 甲方应按时支付款项。

### **（二）乙方的权利和义务**

1. 承担所聘用人员的整套人力资源管理服务工作（包括劳动合同管理、绩效管理、安全生产管理、保险福利管理等），并按照法律规定承担相应的人事风险责任（包括法律、经济赔偿责任）。负责与所聘用人员签订劳动合同，按时发放劳动报酬。并按照国家有关规定为其缴纳“五险一金”（养老、医疗、失业、工伤、生育保险，以及公积金）。

2. 按照甲方的要求，负责对所聘用人员进行日常管理和考核工作。

3. 负责所聘用人员的培训、教育、管理等工作，保证其具备完成热线受理工作的基本素质和能力。

4. 对不能胜任工作或出现重大过错的人员，负责按照甲方的要求及时予以更换。

5. 负责所聘用人员的服装费及按国家规定应有的各项福利等相关费用。

6. 对聘用人员的人身安全和健康以及意外问题根据法律规定与甲方一同处理。

7. 乙方保证所聘用人员能严格执行甲方的纪律要求和工作要求，并保证工作的及时性、准确性；保证所聘用人员须按照规定统一着装，持证上岗，文明服务。

8. 乙方定期对所聘用人员的工作情况进行监督、记录、考核和通报，对于特殊问题或即发问题要随时汇报。

9. 乙方有权根据合同按期获得项目经费。

#### **第四条 指标与考核**

1. 满意率。满意率是指市民对受理员服务的情况进行满意度的评价。此项指标按月进行考核，月满意率 $\geq 95\%$ 。每低于1个百分点，供应商应在外包服务费中扣除200元。

2. 投诉。因热线受理人员在受理中确实因服务态度差、业务能力低等问题造成市民投诉，影响较大的。一经查实，供应商在外包服务费中扣除500元/次。

3. 服务差错。此项标准是指考核周期内受理人员工作差错数量，每发生1次转办超时（需转办的工单1个工作日转办到承办部门，部门回退的工单需在2日内处理完毕）、回访超时（部门回复需回访的工单需在2日内处理完毕），经核实准确的，供应商应在外包服务费中扣除200元/次。

4. 接通率。此项标准按月考核，是指考核周期内受理人员在规定时间内应答服务对象诉求数量与应答总数量的比率。接通率应与实际话务员的工作量相适应，话务员每天工作量不少于70个电话。低于指标的应在外包服务费中扣除200元/天。

5. 应答及时率。此项标准按月考核，是指考核周期内受理人员在规定时间内应答服务对象诉求数量与应答总数量的比率。 $15\text{秒及时应答率} = 15\text{秒内应答数量} / \text{总来电量}$ 。应答及时率 $\geq 90\%$ ，应答及时率 $< 90\%$ ，供应商应在外包服务费中扣除200元/天。

6. 微平台处理及时率。此项指标按月进行考核，指标是指在处理微平台在线受理的问题时，要按照相关管理办法及时转办答复。如发现相关问题，造成较大影响的，一经查实，供应商应在外包服务费中扣除500元/次。

7. 信息发布准确率。此项指标按日进行考核，信息发布准确率是指短信、微博、微信、网站发布工作规范化，发布内容、信息严谨权威。政策、法规、措施类信息，以发布单位和官方媒体为准；办理反馈情况以各承办单位回复为准。指标数值要求达到100%，每低于此指标1个百分点，供应商应在外包服务费中扣除200元。

8. 人员流失率。按年进行考核，为保证受理人员的整体业务水平和操作熟练度，供应商应保障前台受理员队伍总体稳定。年人员流失率为每月人员流失率的平均值。月流失率是当月离职人员数量/（当月离职人数+月末实际存留人员数量）。年流失率不高于20%，每较20%高出1个百分点，供应商应在外包服务费中扣除1万元。

9. 人员到达率。按月进行考核。月人员到达率=月末实际签订劳动合同人员（当月实际发放工资人员）数量/合同约定人员数量。年人员到达率为每月人员到达率的平均值。该指标应大于90%，每较90%低1个百分点，扣除500元。

10. 保密要求。供应商负责对来电人信息的保密工作，若发生泄密事件，一经查实，由供应商负相应责任及后果，供应商应扣除外包服务费1000元/次。

11. 上级检查或暗访通报。供应商应严格管理，接受上级部门的检查或暗访（比如上级部门对已经整合热线接通率的测试等），若发生事故，一经查实，由供应商负相应责任及后果，供应商应扣除外包服务费1000元/次。

12. 应急事件处置。对应急类事件（火灾、天气灾害和群体性事件等）需及时上报，不得延误。

13. 安全检查要求。供应商负责受理大厅及配套设施的安全检查工作，建立检查制度，每周检查并做好登记。

14. 卫生保洁。供应商负责受理大厅及配套设施的卫生保洁等工作。建立卫生保洁及检查制度，每周检查并做好登记。

## **第五条 人员与培训要求**

### **（一）受理人员要求**

1. 不少于 30 人，原有话务员优先录用；
2. 具有国家承认的大专以上学历，中共党员优先；
3. 身体健康，五官端正，无传染性疾病和慢性疾病，矫正视力 1.0 以上（含 1.0），听力正常（以查体为准）；
4. 普通话标准、流利、音质清晰。通过普通话二级甲等以上测试者或有呼叫中心工作经验者优先；
5. 能熟练掌握 office 办公软件的使用，中文录入速度 60 字/分钟以上（含 60 字）；
6. 有较强的语言表达能力、沟通能力和文字组织能力，具有亲和力。具有

一定话务受理工作经验的优先；

7. 思维敏捷、富有朝气、吃苦耐劳，具有良好的心理素质和工作能力，能够适应轮班制工作。

## **（二）运营管理人员要求**

1. 具有国家承认的大专及以上学历的人员，中共党员优先；

2. 具备良好的行文能力、沟通协调技巧及应急事件的处理能力；

3. 思维敏捷、富有朝气、细心、耐心，抗压能力强，具有很好的工作能力和数据分析能力，具有良好的心理素质；

4. 具有高度的工作积极性，饱满的工作热情，具备良好的跨专业沟通与团队协作能力；

5. 能够不断进行自我学习，拥有良好的创新精神；

6. 具备人力资源管理、行政服务管理、知识运维管理、服务质量管理等项目运营管理的能力。

7. 根据岗位匹配，有相关工作经验者优先。

## **（三）人员招聘、培训、上岗等具体要求**

1. 招聘、解聘工作接受甲方监督、管理，并向甲方报备，相关材料作为评审依据。

2. 须配备具有培训资格证书的专业培训人员，有丰富的培训工作经验，负责受理人员培训。入职培训应包含：基本技能、业务知识、标准化知识、培训时间不少于 30 天。在职培训应包含：相关法律法规和政策, 承办单位职能, 沟通技巧（案例分析等）, 社会热点、难点及应急问题处置, 疑难电话受理技巧, 各工作岗位所需的业务知识。培训时间每人每月不少于 16 课时。

3. 上岗条件：接受培训并通过培训考试后方可上岗；上岗前应现场实习半个月以上，熟悉话务工作及工作环境；乙方须每月提供工作人员考勤、绩效考核、工资发放等报表，作为评审依据。

## **第六条 违约责任**

乙方在项目实施中有违反合同规定，未遵守招标或投标文件所承诺的服务内容，属于违约行为，甲方有权从支付给乙方的款项按标准扣除；乙方违反国家法律或其他违法违纪事件，情节严重、影响恶劣的，甲方有权解除本合同要求对方承担违约金，并依法追究法律责任。

甲方未按照协议约定履行付款义务的，每逾期一日应向一方支付合同总金额1%的违约金，逾期超过30日，乙方有权单方解除本合同。甲方若因财政拨付等原因延期付款的，应提前向乙方告知。

双方应重视履行各自的责任，因一方违反本协议约定导致另一方利益受损时，违约方应承担相应责任并赔偿相应损失。

## **第七条 不可抗力**

甲乙双方任何一方由于不可抗力（如战争、瘟疫、地震等灾害）原因不能履行合同时，应及时向对方通报不能履行或不能完全履行的理由，以减轻可能给对方造成的损失，在取得有关机构证明后，允许延期履行、部分履行或不履行合同，并根据情况可部分或全部免于承担违约责任。

## **第八条 争议处理**

合同发生纠纷时，双方应协商解决，协商不成提交项目实施地仲裁委员会仲裁或向项目实施地人民法院起诉。

## **第九条 补充协议**

合同未尽事宜，经双方协商可签订补充协议，所签订的补充协议与本合同具有同等的法律效力。

## **第十条 保密条款**

本项目中所使用或收集的各种信息资料属于敏感信息，甲乙双方必须履行承担保密义务。

1. 对一方提供的有关政策、文件或资料、数据等商业秘密或技术秘密，无论合同期内还合同结束，另一方都必须遵行保密的原则。

2. 一方工作人员按照本合同要求所受理或接收到的另一方提供的各种工单信息、文件数据等所有信息资料，未经另一方许可，不得以任何形式公布、出售、转让、赠与、使用。

### 第十一条 其他

1. 济源产城融合示范区政务大数据中心 12345 政务服务便民热线服务外包项目（采购编号：JGZJ-采购-2025014）的磋商文件、成交通知、乙方响应文件、修改、澄清、说明及补正等文件都是本合同的组成部分，甲、乙双方必须全面遵守，如有违反，应承担违约责任。

2. 本合同一式肆份，甲乙双方各执贰份，具有同等法律效力。

3. 本合同自双方签字或盖章之日起生效。

采购人：济源产城融合示范区政务大数据中心 乙方：山东金非通信技术有限公司

单位名称(公章)：

单位名称(公章)：

法定代表人或授权代理人：

法定代表人或授权代理人：

签订日期： 2025 年 2 月 11 日

签订日期： 2025 年 2 月 11 日