

2023 年度汉中市 12345 政务服务便民热线话务外包业务合作合同

甲方名称: 汉中市大数据服务中心

乙方名称: 陕西斯迈尔信息技术有限公司

甲方：汉中市大数据服务中心

乙方：陕西斯迈尔信息技术有限公司

经双方友好协商，甲方委托乙方承接汉中市 12345 政务服务便民热线项目的话务外包服务。为明确合作范围、合作形式、费用结算方式等细则，双方特订立本合同，以共同遵守。

一、项目定义

甲方将汉中 12345 政务服务便民热线话务服务项目以劳务外包形式交由乙方承接，并支付费用。乙方负责话务团队组建，并按照甲方有关工作要求实施标准和流程承接话务业务。甲方负责为乙方话务人员提供办公场所、话务座席及相关设备平台，并提供相关业务的专业培训和现场工作管理支持。

二、甲方权利义务

（一）甲方权利

1、甲方有权对乙方提供的话务人员进行最终确认，未得到甲方最终确认的，乙方不得指定该话务人员为甲方提供服务。

2、根据服务业务量需求情况，甲方确定该项目的 1—12 月最少话务人员为 40 人。若运行中业务量变化，有权向乙方提出增加话务人员，乙方在接到通知后 3 个工作日内响应解决措施，并在解决措施约定时间内确保人员调配到位，甲方按照乙方实际人员数量支付外包服务费。

3、甲方有权根据不同时期话务需要制定及修订业务流程与服务标准，并要求乙方严格遵守。

4、为提升话务人员业务水平，甲方有权对乙方提供的外包服务进行监督，要求乙方话务人员遵守甲方话务流程及服务标准。乙方服务人员若有不符合规范要求的现象，甲方有权向乙方反映情况并提出更换，乙方须在接到通知后 3 个工作日内响应解决措施，并在约定时间内予以解决。

（二）甲方义务

1、向乙方话务人员提供话务座席、办公场地、设备（所有权归甲方享有）及有关工作标准。

2、甲方负责12345热线工作任务的下达，及整体考核标准的制定。

3、甲方有义务对乙方话务人员进行与服务内容有关的业务知识指导，并对乙方话务人员在业务开展过程中遇到的问题给予及时响应。

4、甲方确保外呼系统及相关设备稳定运行。因甲方系统、设备的升级、维护、故障不能开展业务时，甲方应提前通知乙方做好人员安排。

5、按照合同结算标准及结算方式向乙方及时足额支付外包服务费。

6、本合同有效期内，甲方不得因工作量原因要求乙方减少人员。

三、乙方权利义务

（一）乙方权利

- 1、有权要求甲方及时支付服务费。
- 2、有权要求甲方提供服务场所及相关技术支持和日常工作协调。
- 3、有权要求甲方提前做好工作量需求预测。

（二）乙方义务

- 1、乙方负责根据甲方要求对员工进行培训（包括岗前培训、制度规范、工作流程、服务内容），参与热线日常运行管理工作。
- 2、乙方贯彻执行甲方制定的有关考核标准。
- 3、乙方负责热线的日常运行工作，包括但不限于：话务接听、工单转派、结果审核、满意度回访等工作，运行过程中存在的各类问题，即时报告甲方。
- 4、在本合同履行期间，乙方保证向甲方提供合法、合规的用工及薪金保证。
- 5、严格按照甲方人员管理办法要求，规范话务人员在办公场所的行为规范。同时按照甲方公共机构节能要求，对工作人员进行节能管理和培训，参照执行甲方节约型办公规则。
- 6、乙方承担话务人员在服务期间发生的病假、产假、工伤及其他劳动合同法规定的属于用人单位的用工责任与义务，乙方话务人员发生前述情形导致无法提供服务超过15个工作日的，或由于意外伤害、疾病、婚丧等原因无法提供话务服务的应及时更换，保障项目的进度和质量。
- 8、本合同有效期内，当话务人员需要调整时，乙方须提前

15 日通知甲方。同时，在甲方提出增加人数在 3 人及以下时，乙方在 3 个工作日内及时响应，并在约定时间内确保人员调配到位；超过 3 人的，乙方在 5 个工作日内及时响应，并依照协商时间确保人员调配到位，以保证服务事项的执行不受影响。

9、对于乙方因履行本合同了解到的保密的信息，包括但不限于国家机密、商业秘密、个人隐私等，乙方应当严格履行保密义务，做好话务员的保密培训工作，不得向任何第三方披露或使用。

10、乙方负责招聘符合甲方工作需要的人员。

11、乙方负责做好团队文化建设工作，激发员工工作热情，增加人员归属感和团队凝聚力，降低人员流失率。

12、在服务中乙方应遵守甲方制定的话务流程及规范，若乙方话务人员未按照流程及规范提供话务服务造成投诉，乙方应第一时间由指定负责人及时向客户做好售后服务关怀工作并及时向甲方汇报。

13、乙方对甲方提供的 PC 电脑、IP 电话、耳麦等设备仅能做工作用途使用，甲方根据乙方的领用数量做好登记，如因乙方保护不当或人为等原因造成设备损坏、遗失等，应将承担相应赔偿责任（正常使用造成自然损耗除外）。

14、乙方负责对甲方需求的热线相关数据进行统计分析，按期形成热线日报、周报、月报等各类报告。

四、品质保证原则

为维护政府形象也切实发挥热线的责任，乙方人员确保工作质量。甲方有权对话务人员的服务品质进行抽检。对于不符合规范的工作人员，有权要求乙方限期整改。

五、服务费标准及结算方式明细

1、服务费标准：甲方依据话务服务人员数按年度给付，乙方按全年开据发票。

2、结算周期：双方自合同生效起，每年结算一次。

3、支付方式：按年度一次性支付全额费用。

4、乙方银行开户行：工行汉中分行广场支行

账户名称：陕西斯迈尔信息技术有限公司

银行账号：2606054009200019901

5、若合同年度结算费用与甲方预算及乙方投标成本发生较大偏差，可经双方友好协商对下合同年度服务费标准进行校准。

六、项目对接人

甲方：项目对接人： 1. 赵浩然 联系方式：18391629559

乙方：项目对接人： 1. 赵雅平 联系方式：13992661966

2. 杜娟 联系方式：15109166162

七、违约责任

1、对于甲乙双方提出业务要求及人员更换补充要求，对方不能在约定的时间内进行响应，超出期限而影响到甲方该部分客服工作目标达成的，每延迟一天，乙方需按 100 元/人/天支付违约金，甲方有权从结算费用中扣减管理费。

2、如乙方未经甲方同意而撤离或更换在岗人员（员工辞职和被辞退不含在内），或未能依照协商时间调配人员到位，影响到甲方项目工作进度及质量的，乙方需按 100 元/人/天支付违约金，甲方有权从结算费用扣减管理费。

3、乙方在热线运行过程中，因工作失职、业务不熟、服务态度不佳等原因，造成不良社会舆情或较大负面信息，甲方有权从结算费用中扣减管理费。

八、合同金额、期限及续签

1、合同金额：2560000 元 大写：贰佰伍拾陆万元整

2、本合同自双方负责人或授权代表签字（盖章）并加盖合同章之日起生效。

3、本合同有效期为：自 2023 年 1 月 1 日起至 2023 年 12 月 31 日止。

4、在合同有效期满 30 日前，双方协商续签事宜，若乙方在此合同执行期间无重大事故，甲方应优先和乙方续签。

5、本合同一式肆份，甲方执三份，乙方执壹份。

6、合同签订地址：汉中市汉台区民主街43号市政府院汉中市大数据服务中心。

九、其它

1、本合同为业务外包服务合同，甲方与乙方话务人员之间不存在劳动关系和用工关系。

2、本合同变更须经甲、乙双方同意，并以书面形式达成一

致意见，不得以口头形式变更，在变更之前，本合同各条款有效。

3、本合同未尽事宜，甲、乙双方可友好协商，另行签订补充合同，补充合同效力与原合同效力相同。

十、争议的解决

1、因本合同发生的争议，双方应通过友好协商解决。

2、如协商不成，应提交汉中仲裁委员会裁决。仲裁裁决为终局裁决，对双方当事人均有约束力。

3、仲裁期间，除正在仲裁的事项外，双方应继续履行本合同。

附件：2023 年汉中 12345 政务服务便民热线费用清单

甲方（盖章）：



授权代表：

联系人：

联系电话：

签订时间：2023年11月1日

乙方：（盖章）



授权代表：

联系人：

联系电话：13992661966

签订时间：2023年11月1日

2023 年汉中 12345 政务服务便民热线费用结算清单表					
项目名称	金额（元）	人数	月小计（元）	月份数	年小计（元）
人员工资	3087	40	123480	12	1481760
社保保险	1471.8	40	58872	12	706464
管理费用	(人员工资+社保保险)*12%				262587
税金	(人员工资+社保保险+管理费用)*6%				147049
1-12 月合计	(人员工资+社保保险+管理费用+税金)				2597860
谈判最终优惠金额					-37860
全年合计					2560000