

合同编号：



SNXAS2211166CGN00

区级 12345 政务服务便民热线平台暨“我为群众
办实事”热线电话平台整体外包项目
政府采购合同

合同签订地点：西安

合同签订时间：2022 年 9 月

合同编号:



SNXAS2211166CGN00

甲 方

单位名称: 西安市雁塔区人民政府办公室

地 址: 陕西省西安市雁塔区小寨东路 168 号

法人代表: 孙成

联系电话: /

开 户 行: /

账 号: /

乙 方

单位名称: 中国电信股份有限公司西安分公司

地 址: 西安市碑林区西新街 28 号

法人代表: 田超

联系电话: 85263400

开 户 行: 中国电信股份有限公司西安分公司

账 号: 3700020509005401091

西安市雁塔区人民政府办公室 (以下简称甲方) 采购, 由陕西中信海诚造价咨询有限公司组织采购, 选定中国电信股份有限公司西安分公司 (以下简称乙方) 为该项目成交供应商。依据《中华人民共和国民法典》和《中华人民共和国政府采购法》, 经甲、乙双方共同协商, 按下述条款和条件签署本合同。

一、合同内容

区级 12345 政务服务便民热线平台暨“我为群众办实事”热线电话平台整体外包项目, 乙方负责按照合同确定的项目内容及组织安排完成项目, 确保各项服务指标达到要求。

二、合同价格

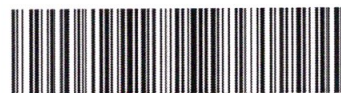
合同总价: 人民币壹佰玖拾肆万捌仟元整 (¥1948000 元), 税率 6%, 不含税金额 1837735.85 元, 税款 110264.15 元。

说明: 合同总价一次包死, 不受市场价格变化的影响, 并作为结算的唯一依据。

三、合同款项支付

194.8 x 25% = 48.7%

合同编号:



SNXAS2211166CGN00

付款方式: 分为三次付款, 合同签订后, 在收到发票的 15 个工作日内支付合同金额的 25%, 半年后, 在收到发票的 15 个工作日内支付合同金额的 65%, 合同期满前, 在收到发票的 15 个工作日内支付合同金额的 10%。

四、服务条件

(一) 服务地点: 采购人指定地点。

(二) 服务期: 合同签订后一年。

五、质量保证

(一) 软件系统应满足国家相关标准、行业标准、规范等, 确保项目完成后达到最佳运行状态。

(二) 项目质量管理和质量保证体系完善, 质量符合招标文件要求。

(三) 如第三方指控乙方为甲方提供的服务过程中/或其为甲方提供的服务成果侵犯该方的专利或著作权, 乙方将自费就上述指控自行和/或为甲方辩护, 并支付法院和行政执法机关最终裁定的或乙方同意的和解中包括的一切费用、损害赔偿金和律师费, 条件是甲方:

1、就指控立即书面通知乙方

2、容许乙方在辩护及任何有关的和解谈判中具有控制权, 并配合乙方工作。

(四) 在甲方满足上述条件的前提下, 乙方就侵权指控将对甲方承担本条约定的全部义务。

(五) 对因下列任何一项所引起的指控, 乙方不承担责任

1、因甲方提供的被并入服务成果之中的任何有形或无形的产品、数据、装置或商业方法等, 或乙方遵循甲方或代表甲方的第三方所提供的任何设计、规格或关于实施方法的指示而提供的任何有形或无形的产品、数据、装置或商业方法等所引起的指控;

2、甲方修改服务成果;

3、甲方将服务成果与非由乙方提供的任何产品、数据、装置或商业方法一起结合、操作或使用, 或为甲方以外的第三方的利益发行、操作或使用服务成果。

六、服务承诺

(一) 人员服务部分

服务团队工作人员具体工作包括: 负责接收市热线办转办的市民服务热线工



单办理工作，及时做好工单的转办、督查、回访工作；负责“我为群众办实事”热线电话平台的运维工作，及时做好电话接听、工单转办、督查、回访工作。

(1) 认真、及时办理市热线办转办的市民服务热线工单，确保工单的按期办结率达到 100%，热线工单办理的过程满意率和结果满意率保持在较高水平。

(2) 负责接受市级平台派发的工单，工作期间必须在 2 小时内确认交办事项，非工作期间必须在 4 小时内确认交办事项。

(3) 负责对工单内容进行研判，及时将工单转发给各承办单位。

(4) 负责对市级平台转派的工单进行核实，将不属于本单位办理的工单及时退回。

(5) 负责对承办部门办理工单进度进行督办、催单。

(6) 负责对承接的工单进行统计、分析。

(7) 负责在交接工作时明确交接工单内容与办理进度。

(8) 执行每周 7 天，每天 24 小时运行机制，依据甲方工作需要，合理安排值班。

(9) 配备 28 名工作人员组成服务团队，具体执行情况可在项目预算范围内依照甲方需求调整。

(10) 服务团队配置专科及以上学历人数为 28 人，年龄在 22-35 周岁，具有扎实的文字功底及较强的沟通协调能力。

(11) 值班工作人员应保持电话畅通、便于随时联系。

(12) 针对坐席人员的工作特点和管理需要，乙方为本项目工作人员（28 人）提供专业培训，每季度一次，共计四次，具体时段由甲方确定，所需费用在总费用中一并计入。

(13) 根据工作要求派遣出差人员。

(14) 工作人员薪资按具体岗位确定，月均到手总收入不低于 3000 元。

(二) 运维服务部分

负责 96XXX 短号运维服务，负责日常服务运维和平台办公运维(含办公场地，办公设备、办公耗材)。

(三) 软件服务部分

提供区热线平台，包含管理后台 1 个，坐席工号 3 个，短信包 3000 条/月，



语音包 10000 分钟，全程通话录音的云存储。

满足“我为群众办实事”平台来电呼入解决方案：群众拨打 96XXX 热线，平台统一呼入 IVR 欢迎语，可根据业务分配不同的按键数字 0-9 导航到对应的技能组；分配坐席人员可采取多种接听策略，支持固定坐席及移动终端座席接听。

满足“我为群众办实事”平台来电呼出解决方案：智能 AI 机器人语音呼出模块，可通过平台机器人外呼管理系统进行外呼话术管理、任务设置进行 AI 机器人自动发起外呼，根据相关话术流程，完成外呼通知、调研等服务。同时系统支持人机对话，机器人转人工服务。

满足以下功能模块

呼叫中心系统：支持各种呼叫控制功能，包括号码分析、拨号规则、号码变换、呼叫过滤，以及呼叫保持、转接、前转、代答、会议、录音、一号通等功能。

呼叫排队功能：支持对进线电话进行排队，根据设定的策略为电话分配合适的座席，为排队等待的呼叫播放等待音乐和排队信息提示音，支持排队超时和排队长度溢出处理。

工作时间管理功能：支持设置工作时间配置和非工作时间铃音设置。

工单管理功能：可以对工单的类别进行管理，主要分为工单列表、工单统计、工单类型。

录音功能：支持对座席与客户的通话进行全程录音，支持录音压缩、无缝集成。座席可在通话结束后在客户端对录音进行回放，管理员在管理后台可对所有座席的录音进行回放和下载。

语音导航功能：即外线用户呼入客服中心后播放的语音菜单、欢迎词。用户根据语音导航进行按键，通过按键转接到不同技能组的座席。

语音通知功能：支持以电话的方式通知用户。平台通过固话号码致电用户，自动播报语音消息（录音或文本转化的语音信息）。

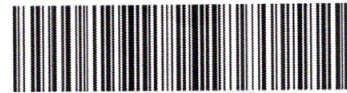
点击呼叫功能：支持由平台发起呼叫，直接一键点击呼叫客户。

满意度调查功能：根据呼入的电话，系统自动以短信或外呼的方式，跟踪客户满意度。并进行实时的数据分析和统计。

七、 甲方乙方的权利和义务

1. 甲方的权利和义务

(1) 乙方服务人员有以下情形之一的，甲方可立即通知并退回乙方，且由



乙方更换合格服务人员, 甲方可视情况追究其相关法律责任和经济损失:

- 1-1、严重违反甲方劳动纪律、规章制度的;
- 1-2、工作严重失职, 给甲方造成重大损失的;
- 1-3、泄露甲方机密或者违反甲方保密规定, 给甲方造成损失的;
- 1-4、乙方服务人员因身体原因、精神原因不能胜任甲方工作需要的。

(2) 甲方须为乙方委派员工提供必需的工作条件。

(3) 负责乙方服务员工的考勤记录。

(4) 甲方对乙方的服务人员及乙方提供的服务有监督建议的权利。

(5) 国家法律、法规所规定由甲方承担的其它责任。

2. 乙方的权利和义务

(1) 乙方应依据其管理制度负责服务人员的薪酬及福利。乙方工作人员在服务期间发生的人身及财产损害, 由乙方自行负责。

(2) 乙方如根据工作需要, 决定将服务人员岗位进行调整, 应提前 30 个工作日通知甲方, 同时替换甲方认可的服务人员。

(3) 接受甲方对乙方服务人员及乙方提供服务的监督。

(4) 国家法律、法规所规定由乙方承担的其它责任。

八、违约责任

(一) 按《中华人民共和国民法典》中的相关条款执行。

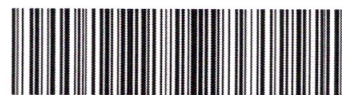
(二) 未按合同要求提供服务不能满足采购要求, 采购人有权终止合同, 甚至对供方违约行为进行追究。

(三) 如有纠纷, 双方友好协商解决, 协商不成时可诉讼到甲方所在地人民法院解决。

(四) 乙方未能在规定日期前按期提供购买服务, 每逾期一日按照合同总额的万分之五承担违约责任; 逾期累计 15 天以上的, 甲方有权解除合同, 并承担合同总价款 10% 的违约金。

(五) 乙方提供购买服务不符合要求的, 由乙方负责更正和修改, 由此产生的费用由乙方承担。

(六) 乙方根据本合同承担的各项责任累积不超过本合同总价; 乙方对甲方的间接损失或后果性经济损失不承担责任; 甲方数据属甲方所有, 甲方应负责数据备份, 乙方对甲方数据的丢失或损坏不承担责任。除本合同第八条约定的情形



和法律规定外，乙方无须对第三方向甲方提出的索赔请求承担责任。

九、其他事项

（一）陕西省财政厅政府采购管理处在合同的履行期间以及履行期后，可以随时检查项目的执行情况，对采购标准、采购内容进行调查核实，并对发现的问题进行处理。

（二）本合同一式七份，甲方四份，乙方二份，采购代理机构一份，甲乙双方签字盖章后生效。

（三）磋商文件、响应文件也是合同的组成部分，合同中未约定的以磋商文件、响应文件为准。

（四）任何与合同相关但未在合同中明确规定的事项将由双方友好协商并达成协议予以解决。对合同内容做出的任何修改和补充应为书面形式，由双方授权代表签字后成为合同不可分割的部分。本合同与其补充合同或补充协议冲突时，以补充合同或补充协议为准。

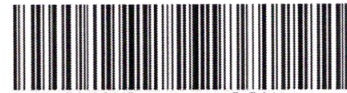
（五）甲方与乙方因执行本合同或与本合同有关的一切的通知都必须按照本合同中的地址，以书面信函形式或双方确认的传真或类似的通讯方式进行。采用信函方式的应使用挂号信或特快专递送达。如使用传真或类似的通讯方式，通知日期即为通讯发出日期，如使用挂号信件或特快专递的，通知日期即为邮件寄出日期并以邮戳为准。

（六）未得到对方的书面许可，一方均不得以广告或在公共场合使用或摹仿对方的商业名称、商标、图案、服务标志、符号、代码、型号或缩写，任何一方均不得声称对对方的商业名称、商标、图案、服务标志、符号、代码、型号或缩写拥有所有权。

（七）本合同的任何内容不应被视为或解释为双方之间具有合资、合伙、代理关系。

附件一：购买服务清单

合同编号:



SNXAS2211166CGN00

甲方: 西安市雁塔区人民政府办公室

法定代表人/负责人或授权代表: (签字)

2022年10月14日

办公室

[Handwritten signature]

乙方: 中国电信股份有限公司西安分公司

法定代表人/负责人或授权代表: (签字)

2022年10月14日

[Handwritten signature]



SNXAS2211166CGN00

合同编号:



SNXAS2211166CGN00

附件一：购买服务清单

序号	服务内容	单位	数量	单价 (元)	合计单价 (元)
1	人员及运维部分：为区级 12345 政务服务便民热线平台暨“我为群众办实事”热线电话平台配备工作人员（按照甲方实际需求配备，最低不少于 28 人），实行 7×24 小时运行机制，具体工作包括：负责接收市热线办转办的市民服务热线工单办理工作，及时做好工单的转办、督查、回访工作；负责“我为群众办实事”热线电话平台的运维工作，及时做好电话接听、工单转办、督查、回访工作。服务团队为大学专科及以上学历（其中本科学历人数不低于 40%），年龄一般在 22-35 周岁之间，具有扎实的文字功底及较强的沟通协调能力。工作人员薪资按具体岗位确定，月均到手总收入不低于 3000 元。	年	1	1784400	1784400
2	负责 96XXX 短号运维服务，负责日常服务运维和平台办公运维（含办公场地、办公设备、办公耗材）。	年	1	124000	124000
3	软件部分：提供话务管理系统一套（含云存储、管理后台、坐席账号、话费支出）	年	1	39600	39600
总报价（人民币大写）： <u>壹佰玖拾肆万捌仟元整</u>				（¥1948000 元）	