

陕西省公安厅出入境管理局 12367 服务热线 2024-2025 年热线运营服务及语音专线采购 项目合同

项目名称：陕西省公安厅出入境管理局 12367 服务热线
2024-2025 年热线运营服务及语音专线采购项目
合同

委托方（甲方）：陕西省公安厅

受托方（乙方）：陕西省通信服务有限公司

2024 年 11 月

本合同甲方委托乙方就[陕西省公安厅 12367 服务热线运营服务外包]项目（“项目”）进行专项外包服务，并支付相应的技术服务报酬。双方经过平等协商，在真实、充分地表达各自意愿的基础上，根据《中华人民共和国民法典》以及相关法律法规的规定，达成如下合同，并由双方共同恪守。

一、服务内容

（一）服务目标

乙方在陕西省出入境管理局 12367 热线呼叫中心，组建话务运营团队提供全流程运营管理服务保障日常工作有序开展，包括派驻 10 人（含管理岗）组成的服务团队、团队培训、团队管理、培训指导等工作；以“一号对外”的方式承接出入境管理业务中文咨询来电，服务对象涵盖陕西省内所有出入境人员，服务内容为接听处理出入境管理业务领域内政策业务咨询来电，开展政策宣传、旅行提示、调查统计，以及受理陕西省级、各地市级 12345 热线转办相关工单等，为群众提供高效服务。

（二）服务内容及要求

1. 乙方负责 12367 热线日常运行，按照“7*24 小时”不间断的人工服务，集中受理全省 12367 热线话务，与地方出入境管理局衔接，标准化录入受理信息，派发任务，督导各类派单任务办理，统计地方出入境管理局承办情况。

2. 乙方需按照陕西省公安厅出入境管理局实际要求开展培训实施、考核评价、业务指导的服务工作，为群众提供高效服务。

3. 乙方应根据甲方工作需要撰写全省 12367 热线分析月报、季报、年报以及按需提出的专项报告。

4. 乙方提供接入一条运营商 50M 互联网光纤专线，满足 15 个坐席业务同时并发。

（三）服务方式及要求

1. 乙方为甲方提供常驻甲方现场管理服务，管理团队在日常工作日内（周一至周五 8:30-17:30）在甲方职场开展服务工作，在工作日外的时间应确保至少有 1 名现场管理人员在岗。

2. 乙方为甲方提供“7*24 小时”不间断的人工服务。

3. 所有服务方案内容应由甲方确认后方可执行。

4. 甲方对乙方的服务质量考核具体由《陕西省公安厅出入境管理局 12367 服务热线质量考核细则》约定，得分结果作用于实际支付金额。

5. 乙方按照招标要求提供所需服务团队的人员，项目团队人员变更需经甲方同意。当甲方认为该项目团队的组成人员能力不足以提供符合合同约定的服务时，有权书面要求乙方更换和调整，乙方在接到甲方的书面通知后应及时予以

更换和调整。

6. 乙方服务团队的人员（学历要求大学专科及以上，政治素养良好，无犯罪违法违纪记录；普通话流利，熟练应用电脑，具有良好的服务意识，良好的应变能力、沟通能力及判断能力，耐心、热情、积极为群众排忧解难，做到文明礼貌、耐心细致、规范标准；有较强的文字归纳和输入能力，具有良好的团队精神，有责任心，服从管理，能够承受较强的工作压力，适应能力强；熟练操作计算机和 Office 软件，文字录入速度每分钟 60 字以上；具有适应岗位要求的身体条件，能够适应轮班制，服从甲方工作安排），人员季流动率不得高于 20%，且乙方项目团队人员变动需经甲方同意。当甲方认为该项目团队的组成人员的能力不足以提供符合合同规定的服务时，有权要求乙方更换和调整，乙方接到甲方的书面要求后应及时予以更换和调整。

7. 乙方应建立完善热线运营服务团队日常教育培训、考核管理机制，包括对新增人员的入职培训，现有人员礼仪、技能、业务等培训，定期对团队进行考核，持续提升热线服务水平和质量。

二、项目运营周期及时间

（一）2024 年 12 月 4 日至 2025 年 12 月 3 日

（二）该项目服务时间为 7*24 小时

三、甲方的权利和义务

(一) 甲方保证所从事业务以及项目的合法性,如因甲方开展的业务及项目活动引起法律问题,其后果由甲方全部承担。

(二) 甲方负责提供服务内容相关的资料、信息以书面形式告知乙方,并且向乙方提供有关的服务规程及要求。

(三) 甲乙双方运营中的问题,甲方有义务组织相关会议进行及时沟通反馈。

(四) 甲乙双方有权要求对方定期(月或周)或不定期的召开例会,召开例会以不影响日常的运营工作为原则。例会目的为解决运营过程中的存在问题及时达成共识,提升项目运营质量及效率。

四、乙方的权利和义务

(一) 乙方开展 12367 热线运营服务工作,同时保证所提供的运营管理人员拥有丰富的运营及管理经验,话务人员是经过专业培训测评合格上岗的。

(二) 乙方应保证有充足的后备人员以保障服务工作不间断,并提供合乎要求的、高效率的电话客服工作。

(三) 乙方为完全独立于甲方的服务承包商,在未经甲方同意的情况下,乙方不应该以甲方代理的身份或以甲方名义从事其他活动,如因此造成甲方的损失,乙方负赔偿责任。

(四) 在该项目运营中,由于乙方服务人员造成的客户投

诉、纠纷和法律责任由乙方自行承担。

(五) 乙方需按照本合同及《陕西省公安厅出入境管理局12367服务热线质量考核细则》约定的运营交付标准进行12367热线日常运营管理工作。

(六) 乙方应当保证及时向管理团队及话务人员发放工资薪金并购买包括但不限于雇主责任险、团队意外险等商业保险，并为员工缴纳住房公积金。乙方服务团队与乙方之间的劳动争议，与甲方无关。

五、违约责任

如双方违反本协议约定，违约方应当按照【中华人民共和国民法典】相关条款的规定和本协议有关规定承担违约责任。

(一) 双方确定，任何一方不履行或不完全履行本合同项下的义务，构成违约。违约方应当赔偿因违约给对方造成的损失。

(二) 乙方提供的服务未满足甲方要求的，乙方须在5个工作日内进行更正和修改，并制定相应的整改措施，完成整改后及时总结整改成效。

(三) 如双方中的任意一方终止合同，需提前一个月通知对方，甲乙双方就已完成工作根据合同约定的结算标准和结算方式予以结算，如一方未尽通知义务解除合同，给对方造成损失的应当赔偿。

(四) 甲方不得迟延支付款项，否则每迟延一天按照未付款项的 3% 向乙方支付违约金；迟延超过三十天的，乙方有权解除合同并要求甲方支付合同款项的 10% 作为违约金。

六、不可抗力因素

(一) 由于战争、水灾、火灾、风灾、地震、疫情等其他人力不可抗拒的因素影响本合同的执行，甲乙双方可协商解决；对于不可抗力事件所造成的损失，任何一方均无权向另一方提出赔偿要求。

(二) 不可抗力事由发生、终止或消除，受阻方应在情况发生的五日内以书面形式通知对方，并采取适当措施减少由此造成的损失。

七、保密协议

(一) 本协议中的所有条款及其相关内容作为双方的商业秘密，任何一方在未得到对方书面同意的情况下均不得向任何第三方披露。

(二) 甲乙双方均应对项目运营现场信息以及业务资料承担保密义务。

(三) 乙方应对甲方提供的各类系统平台及其数据严格保密，确保数据安全，防范信息安全风险。

(四) 未经甲方允许，乙方不得接受任何新闻媒体关于 12367 热线相关工作的采访、调研，不得公开发布或发表关于 12367 热线工作及出入境业务相关的言论及文章，不得通

过各类社交媒体发布 12367 热线工作相关的视频和图片。

(五) 保密条款不因本合同终止而丧失法律效力。

八、修改与补充

(一) 本合同一经生效,任何补充和修改文件须经双方协商确认并签署书面文本后,作为原合同的附件生效。

(二) 本合同如有未尽事宜,由双方共同协商修订,补充条款双方签署后即作为本合同的一部分,与本合同具有同等法律效力。

九、争议的解决方法

(一) 因执行本合同所发生的一切争议,双方应本着平等互利的原则通过友好协商的方式解决。

(二) 如双方协商不能达成一致意见,可向甲方所在地有管辖权的人民法院提起诉讼。

(三) 在诉讼期间,除有争议的正在裁决的事项外,双方应继续履行本合同。

十、服务费用及支付方式

(一) 合同服务费

服务费总额(含税价)人民币大写:陆拾捌万玖仟元整,小写 [689000] 元,费用包含网络线路使用费、运营团队工资及保险福利费用,费用总额已包括甲方就乙方履行本合同事宜所应支付的全部费用、全部报酬及税费。

(二) 付款方式

甲方收到双方签署的[陕西省公安厅12367服务热线运

营服务外包]项目合同，按照合同约定按比例支付服务费。
具体付款方式和时间如下：

1. 第一笔付款：合同签订后的一个月内，乙方向甲方提供第一次付款等额的税务发票，甲方收到乙方提供的发票后的10个工作日内甲方向乙方支付项目启动资金，即项目中标金额总价款40%即人民币275600.00元(大写：贰拾柒万伍仟陆佰元整)；

2. 第二笔付款：自项目运营至2025年6月，实际支付费用以《陕西省公安厅出入境管理局12367服务热线质量考核细则》2024年12月至2025年5月平均得分结果为准，95分及以上全额结算，95分以下每低1分按照季度服务费0.5%扣除。乙方向甲方提供第二次付款等额的税务发票，30个工作日内甲方向乙方支付合同总价款的50%，即人民币344500.00元(大写：叁拾肆万肆仟伍佰元整)；

3. 第三笔付款：服务期满次月，实际支付费用以《陕西省公安厅出入境管理局12367服务热线质量考核细则》2025年6月至2025年11月平均得分结果为准，95分及以上全额结算，95分以下每低1分按照季度服务费0.5%扣除。乙方向甲方提供第三次付款等额的税务发票，30个工作日内甲方向乙方支付合同总价款的10%，即人民币68900.00元(大写：陆万捌仟玖佰元整)。

(一) 支付方式：银行转账。

甲方信息如下：

开户行：[中国光大银行西安经济技术开发区支行]

银行地址：[西安市未央区凤城一路6号利君V时代大厦1层]

户名：[陕西省公安厅]

账号：[78680188000073789]

统一社会信用代码：[11610000016000080P]

地址：[西安市未央区凤城二路19号]

电话：[029-86165555]

乙方信息如下：

开户行：[建行陕西省分行营业部]

银行地址：[西安市南广济街38号]

户名：[陕西省通信服务有限公司]

账号：[61001902900052504884]

统一社会信用代码：[91610000664107062T]

地址：[西安市高新路56号网管大楼十六层]

电话：[029-88336826]

十一、合同生效及其他

(一) 本合同自甲乙双方代表签字盖章后生效。

(二) 本合同须在国家政策、法律法规的范围内执行，如果本合同部分条款内容与国家政策、法律法规相抵触，该部分条款自动废止，双方将根据法律法规重新约定相应条款。

(三) 本合同一式四份，甲乙双方各执两份。

本合同附件为

附件一：月度考核细则

甲方：

陕西省公安厅

法定代表人/负责人

或授权代表：

日期：

乙方：

陕西省通信服务有限公司

法定代表人/负责人

或授权代表：

日期：

附件二：月度考核细则

陕西省公安厅出入境管理局 12367 服务热线质量考核-202*年**月

考核月份：

考核得分：

客户方签字：

运营提供方签字：

序号	考核项目	考核指标	指标说明	评分细则	满分	X月完成情况	单项得分	备注
1	综合管理 (40)	队伍建设	服务交付团队总人数不低于 10 人。	每少一人扣 1 分，10 分扣完为止。	10			
2		管理制度与能力	严格落实各项管理制度、职责分工。	没有管理制度与职责分工文件，或未按照管理制度安排工作的，扣 5 分。没有按时提交运营报告或报告内容不全面的，扣 5 分，10 分扣完为止（逢法定节假日顺延）。	10			
3		项目人员月流动率	月流动率=变动人数÷（总人数）*100%	项目人员月流动率小于 20%得满分；月流动率在 20%-30%得 10 分；月流动率大于 30%不得分。	10			
4		数据分析	乙方应每月 10 日前（遇节假日顺延）完成上月热线运行统计分析报告、每季度首月 15 日前（遇节假日顺延），完成上一季度热线运行分析报告、每年 12 月底前（遇节假日顺延）对上一年度热线运行管理情况进行追踪和统计分析，报告内容应详实，以甲方要求为准。	按时完成并定期汇报得满分。如超过约定期限且未提前征得甲方同意，每超过一个工作日扣 1 分，5 分扣完为止。	5			
5		培训与文化建设	对新入职、在岗老员工、待岗、返岗人员分别制定相应的培训计划并有效落实。同时营造良好的企业文化氛围，使员工保持良好的工作精神面貌。	未按时组织各类培训或员工工作精神面貌在甲方约定的整改期后仍未改善的，扣 1 分，5 分扣完为止。	5			

6	服务能力 (30)	来电接通率	根据系统考核指标, 来电接通率=接通次数/呼叫次数×100%。	来电接通率排名全国出入境分中心 1-5 位次, 得满分; 排名全国出入境分中心 6-末位次, 每低于第 5 名 1 个位次, 扣 1 分, 15 分扣完为止。	15			
7		来电 15s 内接通率	来电 15s 内接通率=15 秒内接通次数/人工服务接通数	来电 15s 内接通率排名全国出入境分中心 1-5 位次, 得满分; 排名全国出入境分中心 6-末位次, 每低于第 5 名 1 个位次, 扣 1 分, 15 分扣完为止。	15			
8	服务质量 (30)	团队服务满意率	满意程度: 分为非常满意、满意、一般、不满意、非常不满意和未评价。满意率=(满意数+非常满意数)/有效评价数×100%, 有效评价数=挂断前评价	满意率需达到 95%以上, 每降低 1%扣 0.5 分。群众因诉求办理实效、结果不满做出“差评”, 经查属实后差评数据可进行剔除, 10 分扣完为止。	10			
9		工单质检准确率	每月随机抽检座席提交工单录音, 人均 10 条, 工单质检准确率=抽检合格工单/10	≥90%得满分, 每降低 10%扣 0.5 分, 5 分扣完为止。	10			
10		考试覆盖率	每月 15 日前(遇节假日顺延)对正式员工每月安排考试, 考试形式为闭卷, 线下纸质试卷考试, 考试内容主要以服务用语、业务流程、政策法规等方面为主, 并参考陕西省出入境管理局指导意见进行。 考试覆盖率=实际参加考试人数/团队人数×100%	务必全员完成考试, 截止 15 日前有 1 人未完成考试的扣 1 分, 10 分扣完为止。	10			

11		加分项	群众表扬或感谢话务人员、表扬 12367 平台并经查属实。	由乙方主动进行报送，每次加 1 分。受到市级及以上单位、领导或媒体表扬的，每次加 10 分。 1、同一事项只计一次分。 2、佐证材料不充分、不完整，或经核查不属实的不加分。				
12	附加项	扣分项	因安全或服务问题导致上级单位书面批评、媒体介入或领导批示造成负面影响。	受到市级以下单位、领导或媒体批评或报道的，每次扣 10 分；省级单位、领导或媒体批评或报道的，每次扣 20 分；省级单位、领导或媒体批评或报道的，每次扣 50 分。				
13			客户有效投诉	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群众投诉的（经查属实），每件扣 2 分，并追究相关管理人员及热线受理人员责任。				
14		弄虚作假	发现冒用群众提出诉求事项，骗取考核指标和回复、办理结果、督办结果、履职意见等弄虚作假等情况的，每次扣 5 分，并追究相关管理人员及个人责任。					