

陕西省市场监督管理局 12315 投诉举报指挥中心服务项目 服务合同

甲方：陕西省市场监督管理局

统一社会信用代码：11610000MB2964081P

地址：西安市未央区二环北路东段 739 号

法定代表人：高晶华

邮编：710016

电话：029-86138625

联系人：李靖

乙方：中移在线服务有限公司

统一社会信用代码：91410300317347029Q

地址：洛阳市经济技术开发区太康路与汇通街交叉口

法定代表人：赵峰

邮编：471000

电话：010-52686688

联系人：景卓琳

联系人电话：13759912561



根据《中华人民共和国民法典》《中华人民共和国政府采购法》等与项目行业有关法律、法规的规定，双方在平等自愿、诚实信用、互利互惠的基础上，就乙方为甲方提供【12315 投诉举报指挥中心服务项目服务】相关事宜订立如下合同：

因财政部门预算批复及招标流程需要一定时间，签署新合同的时间无法完全衔接。为保障合同到期后 12315 工作正常稳定运行，将由原服务商继续提供服务工作直至招标确定新服务商，具体结算内容及标准双方另行签署补充协议。

一、服务内容及要求

（一）服务内容

乙方须全面负责中心运营，具体如下：（一）话务服务。提供话务坐席，主要负责：1.热线保障：提供“7×24 小时”全天候人工话务服务，保障热线畅通。2.诉求处置：完成各类诉求的接收、精准分流、跟踪督办、反馈归档。3.应急处理：实时监测并按规定时限报送重大敏感线索。（二）综合保障服务。提供综合保障服务团队，主要负责：1.行政与事务管理：负责财务执行、资产与用品管理、公文流转及档案管理。2.质量管控：建立并执行质控体系，负责全渠道工单的审核、跟踪与闭环管理，监测分析话务质量。3.数据分析：定期进行数据统计分析与报告编制，协助起草专项材料。4.培训与知识维护：实施常态化业务、技能及系统操作培训，定期进行心理辅导；负责热线知识库的更新与维护。5.系统运维：负责平台及设备的日常巡检、基础维护与故障报修协调，确保系统稳定。6.考核协作：配合甲方完成各项考核评估工作，提供所需资料。（三）可提供 5G、移动云等体验服务。

（二）服务要求

1. 项目负责人：应配置项目负责人，主要负责与甲方对接中心运营整体事务。

2. 话务人员要求：（1）大专及以上学历，政治素养良好，无犯罪违法违纪记录。（2）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。（3）有较强的语言表达和沟通能力、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。(4)熟练操作计算机和 Office 软件。(5)普通话标准流利，语言表达及沟通能力强，口齿清晰。(6)具有适应岗位要求的身体条件，能够适应 24 小时轮班制，服从甲方工作安排。(7)新入职人员年龄要求 35 周岁以下。

3. 人员管理要求：(1) 关键人员变动需提前 15 日报批。供应商须依据《中华人民共和国劳动法》及相关法律法规保障派驻人员权益，按时足额发放工资及缴纳社保，按需配置工服，承担全部劳资责任。(2) 保密要求：团队人员须严格遵守甲方保密规定。(3) 配合甲方完成相关业务内容，稳步提升 12315 效能评估评价指标，达到各项考核要求。

二、服务期限

服务期限：本合同服务期限从 2026 年 1 月 1 日起至 2026 年 12 月 31 日止，经考核合格可续签，累计不超过 3 年。本合同自甲乙双方法定代表人/负责人或授权代表签字并加盖公章或合同专用章之日起生效，如本合同在有效期截止时，双方权利义务未履行完毕的，则本合同保持其效力直至各方已完全履行合同项下的所有义务并且各方之间的所有付款和索赔已结清。

三、服务费用及考核结算方式

1. 合同金额以及服务费支付标准

本合同含税上限金额【5,499,000.00】元（大写：伍佰肆拾玖万玖仟元整），不含税金额【5187735.85】元（大写：伍佰壹拾捌万柒仟柒佰叁拾伍元捌角伍分），税率【6】%。

乙方提供业务支撑服务，并满足甲方的各项指标要求。合同履行过程中，如遇国家税率政策变更，对于合同未履行完毕的部分，在原标的含税（单）价不变的基础上，按照新税率重新计算标的不含税（单）价/合同总价，并且继续履行，后续不再另行签订补充合同。

2. 考核方式

本合同服务费用按甲方出具的《工作完成情况评价表》（附件）考核得分结算：评分 ≥ 90 分付全款，85 分 $\leq$ 评分 < 90 分付全款的 95%，评分 < 80 分按“全款 $\times$ 评分百分比”支付。

项目考核标准：

- (1) 报告与验收：按季提交服务报告，接受甲方验收考核。
- (2) 结果应用：考核与验收结果作为款项结算及合同续签的重要依据。对考核不合格或发生严重违约的，采购人有权要求整改、扣款或终止合同。

3. 服务费支付方式

- (1) 付款方式：分期付款

(2) 服务期满后，服务期内考核合格，服务质量无争议，甲方组织验收。验收依据：合同、招标文件。付款条件：合同签订，服务满5个月，按甲方要求提供付款资料,达到付款条件起30日内,支付合同总金额的50.00%。服务满10个月，达到付款条件起30日内，支付合同总金额剩余的50.00%。

(3) 本合同服务费用的支付货币为人民币，乙方应及时出具符合合同约定经济事项的正规增值税普通发票，甲方将款项支付至乙方收款账户，即表明甲方已履行完毕对应的付款义务，该账户的一切法律风险由乙方承担。

(4) 如甲、乙双方对结算数据产生争议，双方应对争议数据进行充分磋商并核对，核对期间，甲方应对无争议部分按照约定程序确认并支付。争议部分双方应当在15日内完成核对，核对后无争议部分，按照本合同约定付款程序处理，核对后仍存在争议的部分，任意一方可以通过争议解决程序处理。

(5) 如果本协议提前终止或其他原因造成终止，甲、乙双方有义务在协议终止后对已完成工作量继续进行结算。

- (6) 所有结算款项甲方均以银行转账形式支付，账号信息如下：

甲方账号信息：

甲方名称：【陕西省市场监督管理局】

纳税人识别号：【11610000MB2964081P】

开户名称：【陕西省市场监督管理局】

开户行：【中国光大银行西安经济技术开发区支行】

账号：【78680188000298313】

注册地址：【西安市未央区二环北路东段739号】

乙方账号信息：

乙方开票账户信息：

公司名称：【中移在线服务有限公司】

纳税人识别号：【91410300317347029Q】

注册地址：【洛阳市经济技术开发区太康路与汇通街交叉口】

电话：【010-52686688】

开户银行：【上海浦东发展银行洛阳龙门支行】

账号：【13230154800000568】

乙方收款账户信息：

收款名称：【中移在线服务有限公司】

银行账号：【13270154800000166】

开户银行：【上海浦东发展银行股份有限公司洛阳美茵街支行】

甲方将双方确认的结算款项支付至以上乙方收款账户，即表明甲方已履行完毕对应的付款义务，该账户的一切法律风险由乙方承担。

任何一方如需改变上述账户，应提前十日以书面通知另一方（该书面通知需加盖公章）。如一方未按本合同规定通知而使另一方遭受损失的，应予以赔偿。

（7）增值税条款

乙方在甲方支付合同款项前，应按各期付款数额以及甲方的要求向甲方开具符合国家法律法规和标准的增值税普通发票，乙方承诺其开具发票的形式与内容均合法、有效、完整、准确。

四、双方权利和义务**（一）甲方的权利和义务**

1. 有权对乙方所提供人员开展业务指导、质量监控和整体考核，提出的改进要求，乙方须及时落实。

2. 有权指派乙方所提供人员的工作岗位与内容，并对服务成果进行评估验收。

3. 乙方所提供人员出现不符合合同约定条件、提供虚假证明、违反甲方规章制度造成不良后果、考评不达标或服务成果不合格等情形的，甲方有权要求乙方在接到通知后5个工作日内完成人员替换（甲方需提前3个工作日书面通知并

提供相关证据)。

4. 向乙方提供项目所需的服务信息，提供并维护工作所需的场所、工具等设施；因甲方原因导致工作无法开展的，相关责任由甲方承担。

5. 调整乙方所提供人员工作安排的，须提前 7 天书面通知乙方；变更相关规章制度或服务内容的，须及时书面告知乙方。

（二）乙方的权利和义务

1. 定期对乙方所提供人员岗位服务工作进行情况分析，就甲方业务流程、规范、标准提出合理化意见和建议。

2. 严格执行甲方项目要求，按约定工作指标、运营流程及需求岗位，安排服务并保持团队相对稳定；未经甲方书面同意，不得擅自调整项目组成员，乙方所提供人员须按甲方要求的工作时间、内容、规范开展工作。

3. 除甲方明确授权外，乙方所提供人员不得以甲方或其职工名义开展任何活动，不得利用甲方名义从事与本合同无关的项目。

4. 依法与乙方所提供人员建立劳动关系，按时足额支付劳动报酬、缴纳社会保险，办理用工登记手续；独立处理劳动争议、承担劳动监察部门的检查调查责任，确保甲方不因上述事项承担任何责任。

5. 接受甲方的质量监督、考核及业务指导，积极配合甲方完成服务质量提升工作。

6. 乙方所提供人员出现影响甲方正常工作的行为时，须及时处置解决；乙方所提供人员发生工伤、患病、非因工受伤或死亡的，由乙方按国家相关法律法规全权处理，甲方应给予必要配合。

7. 妥善使用甲方提供的设施设备，不得挪作他用；因操作或使用不当造成设备损坏、丢失的，须按原价赔偿。

8. 对本合同及甲方提供的保密资料、信息（包括但不限于客户资料、各类数据、业务资料等）承担永久保密义务，未经甲方事先书面许可，不得向第三方泄露。如有违反，须赔偿甲方因此造成的一切损失。

9. 保证拥有合法履行本合同的全部许可、授权，承诺服务履行不会损害任何第三方合法权益和社会公共利益。如第三方指控乙方提供的产品或服务侵权，乙方须承担全部责任，确保甲方不受任何损失。

五、合同变更与终止

(一) 本项目不允许分包、转包，否则甲方有权解除合同。

(二) 合同的变更与提前终止必须采用书面形式。出现下列事项之一的，终止合同：

- (1) 乙方未能履行国家法律法规规定的应尽义务,被有关机关处罚或公示的；
- (2) 乙方被列入信誉中国失信名单的；
- (3) 乙方及其服务人员在本合同执行期间出现重大失误,直接导致甲方名誉、财产、资产或第三方权益受到损失或侵害的。

以上终止事项出现，本合同无条件终止，合同终止的，甲方按照已完成服务进度支付合同价款；如给甲方及第三方造成损害的，乙方须进行补偿和赔偿。

(三) 在合同履行过程中如遇不可抗拒的因素，双方协商解决。

(四) 甲乙双方不得无故变更、终止合同，若遇特殊原因需变更或终止合同，应提前三个月书面通知对方，并协商解决。

六、保密约定

1. “保密信息”是指：本协议生效前及协议履行期间甲方向乙方提供的以及乙方在此期间从甲方获得的（包括但不限于）文字、口头、录音、市场信息、用户信息资料、商业秘密、销售数据及电子版资料，以及乙方依据以上文件、信息和背景材料得出的成果。

2. 用户信息及资料保密：乙方不得向第三方泄漏或非为本协议目的使用任何与甲方用户有关的信息，如有违反，乙方将承担由此给甲方和他人造成的一切损失及法律后果。

3. 未经甲方事先书面批准，乙方不得直接或间接以任何形式或任何方式把保密信息或其中的任何部分，以及本协议中的任何内容披露或透漏给任何第三方或非为本协议目的使用。乙方有义务妥善保管上述文件，不得复制、泄露或遗失。如有违反，乙方将承担因此给甲方带来的一切损失。乙方亦不得依据甲方提供的任何保密信息，就任何问题，向任何第三方做出任何建议。

七、违约责任

1. 任何一方违反本协议及其附件约定的，均应向守约方承担违约责任，包

括但不限于支付违约金。若违约金不足以弥补守约方实际损失的，违约方应就超出违约金部分的损失承担赔偿责任，赔偿范围包括直接经济损失及可预见的间接损失（如合同履行利益损失、维权合理费用等）。守约方应及时通知违约方损失情况，并提供相应证据。

2. 对于甲方涉及金钱给付义务的违约行为，在收到乙方书面通知的五个工作日内（含五日）甲方应向乙方支付欠付的款项，每逾期一日向乙方支付欠付金额万分之五的违约金，甲方欠付的金额达到合同总金额 60% 时，乙方有权终止与甲方的合作并要求，并将因此造成乙方实际损失金额的 20% 作为违约金，由甲方承担。

3. 对于乙方不涉及金钱给付义务的违约行为，甲方有权选择采取通报批评、警告、暂停代办关系并要求乙方就违约行为限期进行整改等措施。

4. 本协议所指损失包括实际损失和协议履行后可以获得的利益、诉讼或仲裁费以及合理的调查费、律师费等相关法律费用。

5. 因不可抗力导致甲乙双方或一方不能履行或不能完全履行本协议项下有关义务时，甲、乙双方相互不承担违约责任。但遇有不可抗力的一方或双方应于不可抗力发生后二十四小时内将情况告知对方，并于十五日内（含十五日）将有关情况书面告知对方，同时提供相关有效的证明材料。在不可抗力影响消除后，一方或双方应当继续履行协议。

八、其他事宜

1. 本合同自双方负责人或授权代表签字并加盖公司印章或合同专用章之日起生效。

2. 本合同以中文制成，一式【肆（4）】份，双方各持【贰（2）】份，具有同等法律效力。

3. 如有超出本合同所约定的事项，由甲乙双方另行协商确定。

4. 本合同未尽事宜，甲乙双方应本着友好合作，相互谅解的原则协商解决。

5. 如在本合同履行过程中发生纠纷，协商不成，双方中任何一方均有权向【甲方】所在地有管辖权的人民法院提起诉讼。

（下无正文）

【盖章页】

合同名称：陕西省市场监督管理局 12315 投诉举报指挥中心服务项目服务合同

甲方：【陕西省市场监督管理局】

（盖章）

法定代表人或授权代表签字：

日期：2025年 12月 31日

乙方：【中移在线服务有限公司】

（盖章）

法定代表人或授权代表签字：

日期：2025年 12月 31日

附件

工作完成情况评价表

序号	项目	评分内容	分值	得分
1	服务水平	话务投诉率小于千分之一，每超 0.5‰扣 1 分。	5	
2		经核实确认的话务人员服务态度类投诉扣 0.03 分/件。	6	
3		12315 热线接通率 $\geq 90\%$ ，得满分；热线接通率 $< 90\%$ ，按比例得分：（实际接通率/90%）*10 分。	10	
4	工作质量	对人员现场行为规范、文明用语、劳动纪律、卫生等进行评价，强调两次以上问题仍未改善的扣 0.5 分/次。	5	
5		因乙方管理团队不达标而引起的工作延误，每发生一次，视具体情况扣 1~3 分/次。	10	
6		工单按期办结率 $\geq 99.9\%$ ；数据统计准确率 100%。每低 0.1%扣 0.5 分。	5	
7	稳定程度	人员离职 3 个工作日内未推荐人员试岗扣 2 分/次。	4	
8		人员离职 7 个工作日内未安排人员入职扣 4 分/次。	8	
9		人员流失率 $< 5\%$ ，团队变动率每超 1%扣 2 分	6	
10	业务水平	各级市场监管部门反馈的 12315 登记不规范工单，经核实确认的扣 0.01 分/件。	6	
11		经核实确认的话务人员业务类投诉扣 0.01 分/件。	6	
12		甲方根据乙方对工作人员业务能力水平等方面的管理进行评分。	5	
13	工作实际	根据乙方各项工作配合度进行评分，响应不及时或配合度低扣 1 分/次。	8	
14	情况	系统故障响应超 10 分钟、重大线索报送超 1 小时，	6	

		各扣 2 分/次		
15	其他 扣分 项	媒体曝光或上级通报的项目相关问题,根据具体情况扣 2-5 分/件。	5	
16		因乙方管理问题引发上访或造成人身安全事件,根据具体情况扣 2-5 分/起。	5	
合 计			100	

