

合同编号:



SNSGS2500529CGN00

陕西 12345 省级平台呼叫中心 2025 年度服务项目合同

委托方 (甲方): 陕西省数据和政务服务中心

地址: 陕西省西安市新城大院 11 号楼

法定代表人/负责人: 黄新波

受托方 (乙方): 中国电信股份有限公司陕西分公司

地址: 西安市高新区高新路 56 号

法定代表人/负责人: 上官亚非

根据《中华人民共和国民法典》的规定,本着平等自愿、友好合作的基本原则,甲、乙双方经友好协商,就甲方委托乙方负责陕西 12345 省级平台呼叫中心 2025 年度服务事宜达成一致,签订本合同,以兹共同遵守。

第一条 委托事项:

1.1 服务的目标: 陕西省“12345”政务服务热线呼叫中心服务采购包括场地租赁、呼叫中心软件平台租赁、管理体系完善、日常运营工作等方面的工作,其中日常运营工作包括团队建立、开展培训、管理团队、培训指导等;全省政务服务热线管理体系包括协助制定管理办法、考核制度、业务流程联动等;辅助全省热线发展相关的重点任务配合实施工作的开展。

1.2 服务的内容及范围:

1.2.1 场地服务。提供省“12345”呼叫中心场地,场地需与省政府、省政务服务中心之间交通便捷,场地使用面积不小于 1500 平方米。场地应有独立出入口,可进行安全检查。要有明确的功能区划分,包括但不限于:话务区(58 个座席,包含手语客服专区);办公区(独立办公室不少于 8 个);会议区(会议室不少于 2 个,会议室分大、小会议室可具备会议接待、员工培训条件,其中大会议室可容纳 50 人以上);减压区(配备相应减压活动器材);调度区(配备 LED 大屏和操作间,需满足隔音降噪要求);根据现场情况配备文化墙、员工风采、制度流程规范等;另需配备独立机房及场地中的正常办公环境需求(如水、电、暖等)。

1.2.2 团队服务。提供不少于 60 人服务团队,结合实际话务量情况配置话务团队负责全渠道业务受理、工单分转办理等热线运营工作,要求团队中包含 1 名懂得手语的客服人员,2 名英语客服人员,核心管理团队人员不低于 4 人包括项目经理、项目主管、专职培训师和质检员,2 名现场网络、软硬件维护人员。

1.2.3 话务平台服务。平台需具备呼叫排队功能、一对一接听服务功能、置闲/置忙切换功能、保持/拾回功能、软摘机/软挂机功能、外呼功能、转接及随路转移功

合同编号：



SNSGS2500529CGN00

能、路由功能、安全 ACD 应用功能、排队通报应用功能、来电弹屏功能、号码隐藏功能、工作时间管理功能、监听、三方通话功能、录音功能、IVR 自动语音导航功能、中继线路异常告警功能、黑白单比对功能、视频客服应用功能、居家座席服务功能、呼叫中心备份功能、提供支持第三方语音信箱的接口、实时语音流、指定号码优先接入等功能。具备与陕西 12345 业务系统平台的对接能力。

1.2.4 配套资源服务。提供满足客服需求的电脑设备，耳麦，座席桌椅等条件；调度室配置不小于 30 平方米的全彩无缝 LED 大屏；提供支持现场运行的网络设备；满足对于 11 个地市 12345 工作现场的视频监控与调度管理功能；提供现场办公专线 2 条，包括互联网宽带专线 500M 一条，电子政务外网专线 200M 一条；提供运营呼叫中心通讯固话及通讯保障；提供云资源服务，满足陕西省 12345 热线平台系统所需的部署环境，包含云主机及相关配套设施。

1.2.5 数据分析服务。提供数据分析、挖掘能力，提供日常的数据分析报告。深挖数据价值，分析难点痛点辅助科学决策。报告不限于月报、年报、专报、线索提供等；其中热线月报：要求每月 1 期；营商环境月报：每月一期；年报：热线年报、营商环境年报、人民网年报各一份，其他专报及线索根据甲方需求提供。

1.2.6 重点工作配合实施。乙方需协助甲方推进人工智能相关工作及“接诉即办”、热线归并优化等重点工作任务实施。

1.3 服务的方式及相关要求：

1.3.1 乙方为甲方提供常驻现场管理服务，管理团队在正常工作日内〔周一至周五 8：00—17：00〕到陕西电信广场裙楼四楼进行现场服务，在正常工作日外的时间应在现场轮流值守，确保至少有 1 名现场管理人员在岗。

1.3.2 乙方为甲方提供〔7×24〕的话务人员现场服务。

1.3.3 乙方按照招标要求提供所需服务团队的人员，项目前期可弹性配备相应人员，如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，有权书面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。

第二条 服务期限、地点、要求：

2.1 服务地点：〔陕西电信广场裙楼四楼〕。

2.2 服务期限：本合同服务期限为一年。

2.3 服务质量要求：

(1) 所有服务方案内容应由甲方确认后方可执行；

(2) 服务期内须全力配合甲方要求，乙方应在接到通知后 1 小时内响应，如有需要，乙方须派遣项目运营负责人前往甲方指定地点协商相关事宜；

(3) 服务期内各阶段服务内容如临时需要修改调整，乙方应积极配合，并派遣项目负责人前往甲方指定地点协商相关事宜，但不因此增加任何费用。

(4) 甲方对乙方的服务质量考核具体由《服务质量考核细则》(附件二)约定，甲方根据《服务质量考核细则》对乙方服务内容进行考核和验收，考核过程中乙方存在不足的，乙方应按照甲方要求整改。

合同编号:



SNSGS2500529CGN00

第三条 为保证乙方有效进行服务工作,甲方应当向乙方提供必要的工作条件。甲方向乙方提供业务平台技术要求、系统对接等技术方案。协助乙方话务平台系统等实现业务对接。

第四条 服务费用及支付方式:

4.1 本合同服务费总额(含税价)为:人民币大写:伍佰肆拾伍万元整,小写[5450000.00]元(详见附件一:《分项报价表》)。

4.2 付款方式和程序

4.2.1 合同签订后,达到付款条件即考核合格起 30 日内,支付合同总金额的 60.00%,即 3270000.00 (大写:人民币叁佰贰拾柒万元整); 2025 年 12 月底前,达到付款条件即考核合格起 30 日内,支付剩余合同款项。

《陕西 12345 政务服务便民热线平台服务质量考核细则》(详见附件二)考核结果应用于最终结算(考核指标应用说明:该考核指标评价周期为月度评价。年度考核成绩=月度考核指标平均值。应用办法:年度评价指标平均值>95 分不考核,全额结算;当年度评价指标平均值<95 分,每低一分扣结算额的 1%,同时要求整改并提供整改报告。结算应用在最后一笔结算中)。

4.2.2 乙方承诺在甲方办理支付手续前,为甲方出具等额的符合国家规定的发票。因乙方迟延提供发票或提供发票不符合甲方要求,导致甲方逾期付款的,责任由乙方承担,甲方不承担逾期付款的违约责任。

4.2.3 如因政府财政部门审查、财政支付管理流程及预算下达导致支付延期,支付期限自动顺延,甲方不承担责任,乙方不得以此为由迟延履行或不履行合同义务。

4.2.4 上述时间不包括甲方正常办理支付报批手续的时间。

4.2.5 乙方未能按服务要求完成服务,则视为逾期违约,从逾期之日起每日按本合同总价 1%的数额向甲方支付违约金;逾期七个工作日以上的,甲方有权终止合同,且有权要求乙方支付合同总价款 20%的违约金,违约金不足以弥补损失的,乙方应予补足。

4.3 乙方银行账户信息:

户名: [中国电信股份有限公司陕西分公司股份有限公司陕西分公司]

开户行: [中国工商银行西安市高新技术开发区支行]

账号: [3700024619200547537]

统一社会信用代码: [91610000671504701D]

地址: [西安市高新路 56 号]

电话: [02988345625]

4.6 甲方开票信息:

户名: [陕西省数据和政务服务中心]

开户行: [中国银行西安解放路支行]

银行地址: [陕西省西安市新城区解放路 157 号]

账号: [103669227433]

合同编号：



统一社会信用代码：[12610000305354248R]

地址：[陕西省西安市新城大院 11 号楼]

电话：[02963912512]

第五条 保密

5.1 本合同一方（“披露方”）对其向本合同另一方（“接受方”）按照本合同（或就本合同）所提供的各类技术和商业资料、规格说明、图纸、文件及专有技术（统称“保密资料”）享有合法所有权及/或其他权利。

5.2 接受方应将保密资料作为商业秘密予以保护，除本合同授权实施的行为外，不得将该保密资料部分地或全部地向第三方披露。接受方可仅为本合同目的向其确有知悉必要的雇员披露对方提供的保密资料，但同时须指示其雇员遵守本条规定的保密及不披露义务。接受方仅得为履行本合同目的对保密材料进行复制。接受方应当在合同终止或解除时将保密材料原件全部返还披露方，并销毁所有复制件。接受方应当妥善保管保密材料，并对保密材料在接受方期间发生的被盗、泄露或其他有损保密材料保密性的事件承担全部责任，因此造成披露方损失的，接受方应负责赔偿。

5.3 当出现下述情况时，本条对保密资料的限制不适用。当保密资料：

(1) 并非接受方的过错而已经进入公有领域的。

(2) 已通过该方的有关记录证明是由接受方独立开发的。

(3) 由接受方从没有违反对披露方的保密义务的人取得的。

(4) 法律要求接受方披露的，但接受方应在合理的时间提前通知披露方，使其得以采取其认为必要的保护措施。

5.4 本保密条款有效期为永久。

5.5 乙方要求其合作伙伴未经甲方许可，不得向其关联公司提供或披露保密资料。

第六条 合同变更

鉴于本合同为政府采购合同，合同的变更应当遵循《中华人民共和国政府采购法》等相关法律法规的规定实施，任何一方不得擅自变更本合同内容。

第七条 知识产权

7.1 如本合同以外的第三方指控乙方为甲方提供的服务过程和/或其为甲方提供的服务成果侵犯该方的专利或著作权，乙方需向甲方承担由此造成甲方的一切损失，并支付法院和行政机关最终裁定的或经乙方同意的和解中包括的一切费用、损害赔偿金和合理的律师费用。

(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，并与乙方合作。在甲方满足上述条件的前提下，乙方就侵权指控内容对甲方承担本条约定的上述义务。

合同编号:



SNSGS2500529CGN00

7.2 对因下列任何一项所引起的指控,无论本合同是否有其他约定,乙方均不承担责任:

(1) 甲方提供的被并入服务成果之中的任何东西;或乙方遵照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东西。

(2) 甲方修改服务成果。

(3) 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、操作或使用作品。

第八条 双方权利义务

8.1 甲方有权对乙方提交的服务成果进行验收,并提出整改意见。

8.2 甲方应当按照合同约定,向乙方支付合同价款。如乙方服务未达到合同要求,甲方有权拒付未达到要求部分的款项。

8.3 合同服务期内,由甲方按照《服务质量考核细则》对乙方进行考核。

8.4 双方确定,乙方在向甲方提供服务过程中,根据甲方要求,为甲方指定的人员提供相关指导和培训。

8.5 未经甲方书面同意,乙方不得将合同项目部分或全部服务工作转由第三人承担。

8.6 乙方保证其为本次项目提供的全部服务不侵犯任何第三人的合法知识产权。

8.7 双方确定,在本合同有效期内,甲方指定[惠新宇]为甲方项目联系人,联系电话为[13152470626],地址[西安市长安北路 14 号朱雀广场内],邮箱[1090731165@qq.com];乙方指定[李玮宸]为乙方项目联系人,联系电话为[15388691001],地址[陕西电信公司,高新路 56 号],邮箱[xaliweichen@chinatelecom.cn]。一方变更项目联系人的,应当及时以书面形式通知另一方。未及时通知并影响本合同履行或造成损失的,应承担相应的责任。

8.8 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。

8.9 甲方在工作质量、工作进度、工作内容等方面提出意见及建议,乙方应及时响应并有效改进。

8.10 未经甲方同意,乙方不得分包或转包该项目。乙方应加强对服务人员的管理,遵守甲方工作管理要求,接受工作指导和统一安排,落实服务人员相应的安全及保密责任。

8.11 乙方工作人员为甲方提供服务过程中,个人及财产安全由乙方自行负责,与甲方无关。

8.12 乙方应对本项目所提供服务结果的可靠性、准确性、全面性向甲方负责,由于服务结果的可靠性、准确性、全面性不足而导致甲方工作偏差或失误,乙方应承担相应责任。



第九条 违约责任

9.1 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。

9.2 甲方未能按照本合同约定支付相关费用的，造成乙方损失的，应赔偿乙方实际经济损失。

9.3 乙方未能按服务要求完成服务或服务质量不能满足技术要求，且在规定时间内未使甲方满意的，则视为逾期违约，从逾期之日起每日按本合同总价1%的数额向甲方支付违约金；逾期七个工作日以上的，甲方有权终止合同，且有权要求乙方支付合同总价款20%的违约金，违约金不足以弥补损失的，乙方应予补足。

9.4 乙方擅自将本合同所涉事项转委托给第三人的，甲方有权单方解除本合同，同时，乙方还应按照本合同总价款的20%向甲方支付违约金，违约金不足以弥补损失的，乙方应予补足。

9.5 服务过程中，乙方无正当理由提前终止本合同的，甲方有权拒绝支付费用，乙方应返还甲方已支付全部费用，甲方还有权要求乙方支付本合同总价款20%的违约金，违约金不足以弥补甲方损失的，乙方应予补足。

第十条 法律适用和争议解决

10.1 本合同适用中华人民共和国法律。

10.2 所有因本合同引起的或与本合同有关的任何争议将通过双方友好协商解决。如果双方不能通过友好协商解决争议，则任何一方均可采取下述第(2)种争议解决方式：

(1) 将该争议提交[\]仲裁委员会，按照申请仲裁时该会的仲裁规则进行仲裁。仲裁在[\]进行。仲裁语言为中文。仲裁裁决是终局的，对双方均有约束力。仲裁费用由败诉方承担。

(2) 向[甲方]所在地有管辖权的人民法院起诉。

10.3 仲裁或诉讼进行过程中，双方将继续履行本合同未涉仲裁或诉讼的其他部分。

第十一条 不可抗力

11.1 “不可抗力”：地震、台风、水灾、火灾、战争、国家政策变化、政府行为以及其他本合同各方不能预见，并且对其发生和后果不能防止或不能避免且不可克服的客观情况。

11.2 因发生不可抗力情形的，双方可以协商一致，解除本合同。

第十二条 通知

12.1 甲乙双方因履行本合同或与本合同有关的一切通知都必须按照本合同中的地址，以书面信函或者传真或者电子邮件方式进行。其中：除本合同另有约定外，有关下述任一事项的通知，均应当采用书面信函形式作出，否则，该通知无效，不产生本合同项下的任何通知效力：

合同编号:



SNSGS2500529CGN00

- (1) 与本合同费用及支付事宜有关的通知;
- (2) 与本合同违约事宜有关的通知;
- (3) 与本合同终止、解除或变更事宜有关的通知;
- (4) 与本合同延续/续展有关的通知;

12.2 本合同约定的各种通知方式的送达标准如下:

(1) 如采用书面信函形式,应当使用挂号信或者具有良好信誉的特快专递送达,接受方签收挂号信或特快专递的时间(以邮局或快递公司系统记录为准)为通知送达时间;

(2) 如采用传真方式,传真到达接受方指定传真系统的时间为通知送达时间;

(3) 如采用电子邮件方式,电子邮件到达接受方指定电子邮箱的时间为通知送达时间。

如果因接受方原因(包括但不限于接受方拒收书面信函、接受方传真机关闭或故障、接受方电子邮箱地址不存在或者邮箱已满或者设置拒收等)导致通知发送失败,视为通知已经送达(发送方侧载明的书面信函寄出时间或者传真发送时间或者电子邮件发送时间视为通知送达时间)。

12.3 本合同双方通知地址及方式如下:

甲方: [陕西省数据和政务服务中心]

地址: [西安市新城大院 11 号楼]

联系方式: [惠新宇, 13152470626]

乙方: 中国电信股份有限公司陕西分公司

地址: [西安市高新区高新路 56 号]

联系方式: [李玮宸, 15388691001]

上述任何信息发生变更的,变更方应及时以书面形式通知另一方,未及时通知并影响本合同履行或造成损失的,应承担相应的责任。

第十三条 其他

13.1 本合同自甲乙双方法定代表人(负责人)或授权委托人签字或章,并加盖公章或合同专用章之日起生效。本合同壹式陆份,均以中文书写。甲方执叁份,乙方执贰份;政府采购管理部门备案副本壹份。具有同等法律效力。

13.2 任何与本合同相关但未在本合同中明确规定的事项将由双方另行友好协商解决。对本合同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或签章,并加盖公章后成为本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。

13.3 双方同意,附件为本合同不可分割的部分。若附件与合同正文有任何冲突,以合同正文为准。

合同编号：



SNSGS2500529CGN00

(以下无正文，为签署页)

甲方：陕西省数据和政务服务中心
法定代表人/负责人
或授权代表：



[2025]年[9]月[15]日

乙方：中国电信股份有限公司陕西分公司
法定代表人/负责人
或授权代表：



[2025]年[9]月[15]日

合同编号:



SNSGS2500529CGN00

附件一：《分项报价表》

序号	项目内容	内容描述	单位	单价(元)	数量	总价(元)
1	场地服务	提供省“12345”呼叫中心场地，场地需与省政府、省政务服务中心之间交通便捷，场地使用面积不小于1500平方米。场地应有独立出入口，可进行安全检查。要有明确的功能区划分，包括但不限于：话务区（58个座席，包含手语客服专区）；办公区（独立办公室不少于8个）；会议区（会议室不少于2个，会议室分大、小会议室可具备会议接待、员工培训条件，其中大会议室可容纳50人以上）；减压区（配备相应减压活动器材）；调度区（配备LED大屏和操作间，需满足隔音降噪要求）；根据现场情况配备文化墙、员工风采、制度流程规范等；另需配备独立机房及场地中的正常办公环境需求（如水、电、暖等）。	平方米	200	1500	300000
2	服务团队	提供不少于60人服务团队，结合实际话务量情况配置话务团队负责全渠道业务受理、工单分转办理等热线运营工作，要求团队中包含1名懂得手语的客服人员，2名英语客服人员，核心管理团队人员不低于4人包括项目经理、项目主管、专职培训员和质检员，2名现场网络、软硬件维护人员。	人	60000	60	3600000
3	话务平台服务	平台需具备呼叫排队功能、一对一接听服务功能、置闲/置忙切换功能、保持/拾回功能、软摘机/软挂机功能、外呼功能、转接及随路转移功能、路由功能、安全ACD应用功能、排队通报应用功能、来电弹屏功能、号码隐藏功能、工作时间管理功能、监听、三方通话功能、录音功能、IVR自动语音导航功能、中继线路异	套	200000	1	200000

合同编号：



SNSGS2500529CGN00

		常告警功能、黑白单比对功能、视频客服应用功能、居家座席服务功能、呼叫中心备份功能、提供支持第三方语音信箱的接口、实时语音流、指定号码优先接入等功能。具备与陕西 12345 业务系统平台的对接能力。				
4	配套资源	提供满足客服需求的电脑设备，耳麦，座席桌椅等条件	项	0	1	700000
		配备调度室 1 间，强力巨彩 P1.5 全彩无缝 LED 大屏 32.72 平方米。	项	0		
		提供支持现场运行的网络设备	项	0		
		提供满足对于 11 个地市 12345 工作现场的视频监控与调度管理功能	项	36000		
		提供现场办公专线 2 条，互联网宽带专线 500M 一条（专线号：KDGX29053910，30000 元/月），电子政务外网专线 200M 一条（专线号：szdl29045881，6500 元/月）。	项	438000		
		提供运营呼叫中心通讯固话及通讯保障。	项	190000		
		提供云主机服务，满足陕西省 12345 热线平台系统所需的部署环境，包含应用、存储两部分。（具体包含 9 台云主机、100M 带宽和 100M 光纤(SIP 中继)，ID 号:ACMB8610100000091622）。	项	36000		
5	运维服务	提供满足项目的日常运维服务、重保及应急保障服务等。	项	490000	1	490000
6	数据分析	提供数据分析、挖掘能力，提供日常的数据分析报告。深挖数据价值，分析难点痛点辅助科学决策。报告不限于月报、年报、专报、线索提供等；其中热线月报：要求每月 1 期；营商环境月	项	160000	1	160000



合同编号：

SNSGS2500529CGN00

附件二：陕西 12345 政务服务便民热线平台服务质量考核细则

序号	考核项目	考核指标	指标说明	评分细则	满分
1	综合管理 (20)	队伍建设	服务交付团队总人数不低于 60 人（含项目经理、话务班长、质检培训、综合行政等核心岗位），组成业务受理组、审核督办组、质效评估组、数据分析、技术运维、综合保障六个工作小组，明确职责，夯实责任，推动工作。	1. 核心管理团队人数不少于 4 人，每少一人扣 1 分。 2. 发现某组人员不足，导致热线服务水平下滑的，每次扣 0.5 分。	5
		管理制度与能力	1. 要求依照《陕西 12345 政务服务便民热线运行管理办法》等系列文件，形成管理制度与明确的职责分工文件并严格落实责任。 2. 每月 7 日前提交一份运营报告，报告中汇报当月工作落实情况，分析问题原因，在下一考核周期内及时调整并进行总结反思及下一步工作计划。	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 0.5 分。没有按时提交运营报告或报告内容不全面的，扣 1 分（逢法定节假日顺延）。	5
		话务员月流失率及替补时效	月流失率=流失人数÷[(月初人数+月末人数)÷2]*100%	月流失率小于 8%得满分；以 8%为基准，每增加 1%（不足 1%按 0%计算）扣 0.5 分。流失人员承诺 15 个工作日内完成填充，每延迟一天扣 0.5 分。	3
		沟通情况	采购人关于项目运营相关的工作安排及建议乙方需积极按时落实，并且定期向采购人汇报工作进展。	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采购人同意，每超过一个工作日扣 0.5 分。	2
2	服务能力 (20)	派单及时率	派单及时率=每月及时派单工单数量/每月应派单工单总数量*100%（自然日 8 点至 17 点工单 1 小时内派发，17 点至次日早 8 点工单次日 12 点前派发）。	派单及时率≥95%得满分；以 95%为基数，每降低 1%（不足 1%按 1%计算）扣 1 分（要素不全的诉求建议关单，关单理由注明缺失信息）。	5
		审核及时率	对承办单位回复结果审核工作需在工单形成后 24 小时内完成。	滞后审核工单量超过当日应审核量的 30%，扣 1 分。	5
		来电接通率	座席接通的各条热线来电数量与接入座席的电话总量之比。	≥95%得 10 分；以 95%为基数，每增加 1%（不足 1%按 0%计算）加 1	10

合同编号：



SNSGS2500529CGN00

				分，每降低 1%（不足 1%按 1%计算）扣 1 分。存在特殊情况时乙方可提前报备，征求采购人批准。	
3	服务质量 (35)	派单准确率	合理退单数量：符合退单条件、退单理由和依据充分、符合退单流程规范的工单数量。派单准确率=1-（合理退单数量÷派出工单总数）。	≥95%得满分；以 95%为基准，每降低 1%（不足 1%按 1%计算）扣 1 分（因承办单位职责问题导致互相推诿或职权下放的数据，经查属实后可剔除）。	10
		在线答复率	“省平台一次办结的咨询类工单”：前台直接答复诉求人的咨询类工单。即时答复比例=省平台一次办结的咨询类工单数量÷咨询类工单总量。	以 80%为目标值，若咨询类工单在线答复比例达到或超过目标值，则即时答复率为满分（5 分）；若即时答复比例低于目标值，每降低 1%扣 0.5 分，扣完为止。	5
		团队态度满意率	满意程度：分为非常满意、满意、基本满意、不满意和非常不满意。满意率=（非常满意量+满意量+基本满意量）÷（实际评价量）×100%；	满意率需达到 95%以上，否则，每降低 1%扣 0.5 分。满意率达到 99%以上的，加 1 分（话务员对差评评价进行回访，如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）。	5
		工时利用率	工时利用率=在线工作时间/排班时间	≥71%得满分；以 71%为基准，每降低 1%（不足 1%按 1%计算）扣 1 分。	5
		工单质检准确率	每月随机抽检已质检工单 10 条，工单质检准确率= 抽检合格工单/10	≥80%得满分，每降低 10%扣 0.5 分。	5
		答复准确率	每月随机抽检 5 条工单，每条工单 20 分。答复准确率=合格工单得分/100	≥80%得满分，每降低 20%扣 1 分。	5
4	技术保障 (10)	制度与日常运维	热线平台硬、软件设备的日常运行情况，线路排查流程的完善性。	建立并实施安全风险管控及隐患排查管理制度，做好安全等级保护、灾备备份、断电断网预防工作，否则扣 2 分。机房工程布置合	5

合同编号：



SNSGS2500529CGN00

				规，线路标签清晰等，符合标准且有日常维护机制。抽检不合格的，每次扣 3 分。	
		紧急预案	因呼叫中心设备故障处置不及时或技术保障不利（如断电断网），导致 7X24 小时工作受到影响。	受到轻微影响（10 分钟内）每次扣 1 分，一般影响（10 分钟-30 分钟）每次扣 2 分，严重影响（大于等于 30 分钟）扣 5 分。每次事故需书面提供原因及整改措施，严格落实并反馈落实结果。此外，政务服务中心还需追究企业及个人责任。	5
5	辅助全省热线发展 (20)	数据分析	每月按时输出全省热线月报，包含全省热线民生月报、运营月报、营商环境月报及信息处月报等。	未按照时间节点提交月报的，每次扣 1 分（逢法定节假日顺延）。	8
		全省热线服务质量抽检	制定全省月度业务拨测计划，20 条/市（区），抽查市（区）业务执行准确情况，完成率 100%。	得分=标准分*完成率	5
			每月随机抽检市（区）12345 热线工单 100 条，重点检查工单书写、诉求分类等内容，完成率 100%。	得分=标准分*完成率	5
			每月组织全省热线大讲堂业务培训，包括下发通知、调测设备及相关支撑工作。	未按时组织全省热线培训或保障不足的，扣 2 分。	2
5	附加项（全年累计）	加分项	为省级 12345 平台发展提供创新性意见或针对部分问题提供解决思路并被采纳，切实做到推送平台建设发展。	视意见宝贵程度加 1-5 分不等。	
			应邀向承办单位或热线大讲堂输出业务或服务培训。	每次加 1 分。	
			群众表扬或感谢话务员、表扬省级平台并经查属实。	由乙方主动进行报送，每次加 1 分。受到省级及以上单位、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。	
			会议支撑受到好评。	每次会议结束评价会议服务质量，90 分以上每次加 1 分。	

合同编号:



SNSGS2500529CGN00

		除话务运营之外的其他工作事项。	运营团队主动支撑并参与，收到省政务服务中心主任认可的，每次加 0.5 分。	
	扣分项	项目经理工作质量。	由于工作疏忽等原因导致出现重大问题的，并造成省政务中心严重损失的，每次扣 5 分，并追究相关人员责任。	
		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。	受到省级以下单位、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；国家级单位、领导或媒体批评或报道的，每次扣 50 分。	
		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。	
		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。	

合同编号：



SNSGS2500529CGN00

附件三

保密协议

甲方：陕西省数据和政务服务中心

法定代表人：黄新波

联系地址：西安市新城大院 11 号楼

联系电话：029-88661371

乙方：中国电信股份有限公司陕西分公司

法定代表人：上官亚非

联系地址：西安市高新区高新路 56 号

联系电话：15388691001

乙方因参与甲方关于陕西 12345 省级平台呼叫中心 2025 年度服务项目的有关工作，将要知悉甲方关于该项目的任何秘密。为了明确乙方的保密义务，甲、乙双方本着平等自愿、公平诚信的原则，依据《中华人民共和国保守国家秘密法》订立本保密协议。

第一条 保密的内容和范围

甲、乙双方确认，乙方应承担保密义务的甲方关于该项目的国家秘密和其他秘密（以下统称“保密内容”）范围包括：

1. 根据《中华人民共和国保守国家秘密法》第九条的规定，依法被认定为国家秘密的事项，包括被标记为国家秘密标志的纸介质、光介质、电磁介质等载体以及相关设备、产品等；

2. 因乙方提供本项目服务，而获知的与本项目有关的任何的资料、文件、图表、声像资料、部件等密件、密品和信息；

3. 甲方内部行政秘密：包括但不限于乙方因本项目而获知的甲方内部往来公文、函件等，及甲方与各级政府及部门和关联单位的所有信息；

4. 甲方所有的商务和技术秘密，包括甲方非专利技术、技术成果和技术方案，未公开的流程设计、技术文件等；甲方商业谈判、对外招标、投标中涉及的客户及甲方的技术、工程成本和标底；甲方的关键技术、代码、信息等；甲方的管理秘密，包括财务资料、人事资料、工资奖金、津贴薪酬资料等。

5. 甲方的技术秘密，包括项目设计和实施方案、信息系统咨询及相关数据、报告、招投标文件、客户资料、政府文件、计算机程序、专利技术、科研成果等；

6. 其他甲方认为属于保密内容的事项。



第二条 保密义务人

乙方为本协议所称的保密义务人。保密义务人是指与甲方进行相关合作，将要知悉甲方的商业秘密的人员，包括但不限于乙方雇员、乙方的关联方、客户、供应商等。

第三条 乙方的保密义务

对第一条所称的保密内容，乙方承担以下保密义务：

1. 乙方对其知悉的甲方秘密应严格保守，保证不被披露或使用，包括意外或过失，主动采取加密措施对上述所列及之任何秘密进行保护，防止不承担同等保密义务的任何第三者知悉及使用。

2. 在合作期间及合作结束后，乙方未经甲方授权，不得以竞争为目的、或出于私利、或为第三人谋利、或为故意加害于甲方，擅自披露、使用任何秘密；不得刺探或者以其他不正当手段（包括利用计算机进行检索、浏览、复制等）获取与本职工作或本身业务无关的甲方关于该项目的任何秘密；不得向不承担同等保密义务的任何第三人披露甲方关于该项目的商业秘密；不得允许（包括出借、赠与、出租、转让等行为）或协助不承担同等保密义务的任何第三人使用甲方关于该项目的任何秘密；不得复制或公开包含甲方带有任何标记为国家秘密的文件或文件副本。

3. 乙方不得将涉密计算机、涉密存储设备接入互联网及其他公共信息网络；不得在未采取防护措施的情况下，在涉密信息系统与互联网及其他公共信息网络之间进行信息交换；不得使用非涉密计算机、非涉密存储设备存储、处理国家秘密信息；不得擅自卸载、修改涉密信息系统的安全技术程序、管理程序；不得将未经安全技术处理的退出使用的涉密计算机、涉密存储设备赠送、出售、丢弃或者改作其他用途。

4. 不论因何种原因终止参与甲方关于该项目的工作后，都不得利用该项目之任何秘密进行谋利活动；乙方工作人员调离乙方公司时，乙方公司应负责采取相关措施防止信息泄露；否则发生的项目信息泄露责任，由乙方负责。

5. 乙方应当指定专人负责保密信息的收发、传递和外出携带等。乙方应当对甲方的保密信息按照国家保密标准配备保密设施、设备，对涉密信息实行分级保护。乙方在制作、收发、传递、使用、复制、保存、维修和销毁相关保密文件载体的，应当符合国家保密规定。

6. 乙方派遣的从事本保密项目的人员应当经过保密教育培训，掌握保密知识技能，签订保密承诺书，严格遵守保密规章制度，不得以任何方式泄露国家秘密。

7. 乙方聘用的人员应当具有良好的政治素质和品行，具有胜任涉密岗位所要求的工作能力。



8. 如发现乙方关于该项目的任何秘密被泄露或者自己过失泄露秘密,应当采取有效措施防止泄密进一步扩大,并及时向甲方报告。

9. 项目完成后,乙方应将保密项目资料完整返还甲方,不得保留任何保密项目信息的副本,相关纸质及电子资料必须销毁,防止信息外流。

10. 乙方不得擅自复制、传播服务对象及甲方的保密项目信息,不得外泄信息;乙方在使用完安全技术设备带离现场时,须在甲方监督下及时使用不可恢复的删除方式彻底删除设备内的甲方内部信息。未经甲方许可,不得带走甲方有关文件、资料和数据;乙方的项目实施工作计划需甲方确认后实施,且必须在甲方指定的工作场所进行项目实施,未经甲方书面同意,乙方不得在该场所之外的其他任何场所进行。

11. 未经甲方同意及脱密审查,乙方不得使用本项目成交通知书、合同、履行中的任何证明,擅自用于其他项目投标等。

第四条 保密期限

甲、乙双方确认,乙方的保密义务自乙方领取本项目成交通知书之日起算,保密期限为永久有效,除国家秘密的保密期限已满自行解密的、公开后不会损害国家安全和利益不需要继续保密的或在保密期限内因保密事项范围调整不再作为国家秘密事项的外。

第五条 违约责任

1. 如果乙方未履行本协议第三条所约定的保密义务,但尚未给甲方造成损失或严重后果的,除采取各种补救措施挽回泄密造成的影响外,还应赔偿陕西省数据和政务服务中心全部损失,并尽可能将未泄密信息继续处于保密状态。

2. 如因乙方前款所称的违约行为给甲方造成损失或严重后果的,乙方应当据实赔偿甲方损失;如果甲方的损失难以计算,损失赔偿额为合同价款的30%;构成犯罪的,应当依法追究刑事责任。

3. 乙方需支付甲方因调查乙方的违反保密义务而支付的合理费用,包括但不限于律师费、诉讼费、保全费、调取证据产生的必要支出。

4. 乙方因违反保密义务应向甲方支付违约金、赔偿损失、费用等的,该等款项甲方有权从应向乙方支付的合同价款中直接扣除,无需征得乙方同意。

第六条 争议的解决办法

因执行本协议而发生纠纷,可以由双方协商解决或者共同委托双方信任的第三方调解。协商、调解不成或者一方不愿意协商、调解的,任何一方有权向西安仲裁委申请仲裁。

合同编号:



SNSGS2500529CGN00

第七条 协议的效力和变更

1. 本协议自双方法定代表人或授权委托人签字或签章并加盖公章后生效。
2. 本协议的任何修改必须经过双方的书面同意,协议未尽事宜由双方协商并签署补充协议。
3. 本协议为陕西 12345 省级平台呼叫中心 2025 年度服务项目合同的附件,与陕西 12345 省级平台呼叫中心 2025 年度服务项目合同具有同等法律效力。本协议一式二份,甲乙双方各执一份。

在签署本协议前,甲、乙双方已经详细审阅了协议的内容,并完全了解协议各条款的法律含义。

甲方(盖章)

法定代表人

或授权委托人签字:

2025 年 9 月 15 日

乙方(盖章):

法定代表人

或授权委托人签字:

2025 年 9 月 15 日

合同专用章

6101990137679