

合同编号：SFZX-2026-063

陕西省高速公路收费中心  
2026 年度高速公路出行服务业务外包项目

合

同

书

甲方：陕西省高速公路收费中心

乙方：陕西杰而森人力资源开发有限公司



甲方：陕西省高速公路收费中心

统一社会信用代码：12610000737971805P

联系人：张淑咪

联系电话：029-86531086

地址：西安市未央区未央路 208 号

乙方：陕西杰而森人力资源开发有限公司

统一社会信用代码：91611100MA6TKB5N3U

联系人：王薏茗

联系电话：029-38036888

地址：陕西省西咸新区秦创原人才大市场 5 楼

根据《中华人民共和国民法典》《中华人民共和国政府采购法》等相关法律，遵循公平、诚实、守信和尊重社会公德、维护社会经济秩序与公共利益原则，甲乙双方签订本合同，并共同遵守如下条款：

## 一、服务期限

1. 服务时间：2026 年 6 月 1 日至 2027 年 5 月 31 日。
2. 服务地点：陕西省高速公路收费中心指定地点。

## 二、服务内容

### （一）服务范围（具体详见附件）

1. 出行信息服务：（1）受理线上、线下多渠道有关我省收费公路收费政策、收费标准、高速路况、路线指引、路网服务、车辆限行路政执法、规划立项、工程建设、养护保

通、公共汽电车、城市轨道交通、巡游出租汽车、网络预约出租汽车、小微型客车租赁、城市轮渡、客运汽车站、道路客运、道路客运行政审批、道路客运政策、运政执法、机动车驾驶员培训、车辆技术管理等业务信息咨询、投诉举报及意见建议。（2）为 ETC 用户提供 ETC 发行售后、ETC 通行异常、ETC 拓展应用、ETC 使用、ETC 办理、安装激活、发票业务、信息查询、预约通行及通行费争议等相关咨询、查询、信息告知、投诉处理等服务。（3）受理、转办公众在高速公路上发生故障或交通事故发起的救援求助，提供高速救援相关咨询，负责救援服务热线的值班值守及高速公路车辆救援服务能力统计分析服务。

2. 工单处理服务：负责落实部级对 12328 热线的管理要求、业务要求、考评要求和数据对接及系统建设要求；负责全省 12328 业务指导、运行指标监测及运行质量考评等；负责与 12345 沟通协作，协同做好 12328 业务受理、转办、回访和业务培训、知识库更新维护等工作；负责 12328 制度建设、流程优化、统计分析、知识库管理、投诉管理等工作。

3. 路网运行监测服务：高速公路运行信息监测和报送发布值守工作，包括但不限于高速公路路网运行监测、路网协调联动、信息收集与发布报送、交通量基础数据统计、公众服务平台一线值守、新媒体平台信息编发、路网监测系统运行状态实时监测与安全使用、参观宣传接待等方面工作。

4. 质检服务：对上述出行信息服务等业务服务质量进行抽检，包括但不限于沟通能力、恰当表述、提问技巧、工单

填写等方面进行质检。形成质检报告并提出整改措施，依据抽检结果对员工进行辅导提升和跟进。

## （二）服务内容(具体详见附件)

该项目由出行信息服务、工单处理服务、路网运行监测服务、质检服务四部分组成，其中各年度业务量分别约为出行信息服务 120 万件、工单处理 160 万件、路网运行监测服务 40 万件、质检服务 1.5 万件。

1. 出行信息服务。负责全国交通运输监督电话 12328、全国 ETC 服务监督热线 95022、交通服务热线 12122 的全程运行管理，具体服务内容如下：

（1）12328 热线：主要处理公众对省交通运输行业（公路、水路、道路运输、城市客运等）的投诉举报、信息咨询、意见建议，严格按照交通运输部 12328 热线管理相关要求，规范受理、转办、跟踪、反馈流程，确保诉求处置闭环。

（2）95022 热线：主要处理 ETC 相关业务咨询、投诉、建议，包括 ETC 办理、安装、激活、充值、通行异常、扣费异常等，准确解答公众疑问，及时受理相关投诉，协调相关单位处理并反馈结果，确保 ETC 业务服务高效、精准。

（3）12122 热线：主要处理高速路况咨询、收费政策咨询、路线指引、ETC 相关延伸咨询，以及 2025 年底新增的高速救援咨询、受理转派单业务；高速救援咨询需准确告知救援流程、救援电话等信息，受理转派单需严格按照“阳光救援”相关规范，准确记录救援需求（地点、车辆信息、故障情况等），及时转派至相关救援单位，跟踪救援进度，确保

救援、转派高效衔接。

(4) 热线接听要求：严格执行“首问负责制”，做到有问必答，有诉必复；保证来电响铃三声以内接答，能够辨别、理解服务对象的意图并准确记录服务诉求；杜绝擅自签出系统，离开工作岗位电话无人接听、长时间排队无人应答情况；建立漏接电话回拨服务机制，对漏接电话在 10 分钟内完成回拨，核实诉求并妥善处理。

2. 工单处理服务，严格落实交通运输部工单办理工作要求，规范工单受理、转派、跟踪、反馈、回访全流程管理，具体服务内容如下：

(1) 工单受理：准确记录公众咨询、投诉、建议、救援诉求等相关信息，规范填写工单，确保工单信息完整（诉求人信息、诉求内容、诉求类型、联系方式、发生地点等），无遗漏、无错误；对紧急工单（如重大救援、重大投诉）需标注紧急等级，立即启动处置流程。

(2) 工单转派：一般诉求工单在 2 小时内完成转派至对应处置单位，紧急工单立即转派（不超过 10 分钟），转派过程中需明确处置要求、处置时限；对难以确定处置单位的工单，及时与甲方及相关单位沟通，明确主办、协办单位后再行转派；建立派单异议审核制度，优化退单、改派流程，确保工单精准转派。

(3) 进度跟踪：安排专职人员负责工单处置进度的全程跟踪，对接处置单位，及时了解工单处置情况，对处置进度缓慢的工单，及时督促处置单位加快处置，确保按时完成处

置。

(4) 结果反馈：一般诉求工单 2 个工作日内反馈办理进展情况，5 个工作日内回复办理意见，紧急工单要第一时间办理处置。反馈时需清晰告知诉求人处置结果、处置依据，耐心解答诉求人疑问，确保诉求人了解处置情况。

(5) 回访核实：工单办结后，在 2 个工作日内完成对诉求人的回访，核实处置结果满意度，记录回访意见；对回访中发现的问题，及时反馈至处置单位，督促整改，确保诉求处置闭环；建立回访台账，详细记录回访情况，回访率需达到 100%。

(6) 工单归档：对所有受理、处置完毕的工单，按照档案管理相关要求，及时进行整理、归档，归档内容包括工单、处置记录、回访记录等，归档资料需完整、规范，便于查询、核查，归档期限符合甲方要求；同时推动工单数据与信访、“互联网+督查”等数据共享，避免同一诉求事项多头办理。

3. 高速公路运行信息监测和报送发布服务，具体服务内容如下：

(1) 信息监测与路网运行监测：安排专职人员负责全省高速公路运行信息的实时监测、路网运行监测，对接全省高速公路路网运行监测系统，及时掌握高速公路通行状况、交通拥堵、交通事故、道路施工、恶劣天气影响等相关信息，做到早发现、早记录、早报送；建立信息监测台账，详细记录监测到的各类信息及处置情况，实现全程可追溯。

(2) 信息报送：严格按照甲方要求及相关报送规范，及

时、准确、完整地报送高速公路运行信息，包括日常通行信息、异常情况信息（拥堵、事故、施工等）、统计数据等；报送方式、报送频次、报送格式需符合甲方要求，紧急异常信息（如重大交通事故、长时间拥堵）需立即报送，不得迟报、漏报、错报。

（3）信息发布：按照甲方要求，通过官方网站、微信公众号、微博、热线播报、高速公路可变信息板等多种渠道，及时发布全省高速公路运行信息、路况预警、收费政策调整、路线指引等相关信息；确保发布信息的准确性、时效性、规范性，发布前需进行审核，杜绝错误信息、误导性信息发布；建立信息发布台账，记录发布内容、发布时间、发布渠道等信息，便于核查。

4. 质检服务：对上述出行信息服务等业务服务质量进行抽检，包括但不限于沟通能力、恰当表述、提问技巧、工单填写等方面进行质检。形成质检报告并提出整改措施，依据抽检结果对员工进行辅导提升和跟进。

5. 高速公路车辆救援服务：无缝对接全省高速公路车辆救援服务相关工作机制及救援单位，负责 12122 热线高速救援咨询、受理转派单业务，规范救援诉求受理、转派、跟踪、反馈流程；准确记录救援诉求信息，严格按照救援转派规范，及时将转派单推送至对应救援单位，跟踪救援进度，确保救援流程透明、高效，践行“阳光救援”要求。

### （三）服务依据

1. 国家及地方关于交通运输行业服务、政务服务热线管

理的相关法律法规及政策文件；

2. 国务院办公厅《关于进一步规范和提升12345热线服务的意见》（国办函〔2025〕66号）相关要求；

3. 交通运输部印发的《12328交通运输服务监督热线管理办法》、《收费公路联网收费运营和服务规则》、《收费公路联网收费客户投诉处理实施细则》、接诉即办工作方案、业务流程与考评办法等相关文件。

### 三、服务要求

#### （一）服务主要指标

1. 出行信息服务类：包括但不限于接通率不低于80%、首问解答率不低于80%，业务领域划分准确率不低于95%。

2. 工单处理类：一般投诉2小时内转出、重要投诉即接即转、工单办结后2个工作日内完成全量回访、工单填写准确率不低于95%。

3. 路网运行监测服务：信息发布及时率（接报10分钟内）不低于95%、紧急事件简报编报及时率（接报10分钟内）达到100%。

4. 质检服务：抽检量不少于1.5万件。

#### （二）项目人员要求

为确保甲方服务工作的顺利开展，乙方应对服务人员及现场驻场人员素质整体把关，原则上应满足以下条件：

1. 驻场人员资质标准：年龄、学历等需符合任职要求，统一按照甲方要求进行现场管理。无不良职业记录；普通话流利，发音清晰、吐字标准，无明显方言口音；身体健康，

能适应轮班；熟练操作电脑及 Office 办公软件（Word、Excel），能快速录入信息；能快速上手各类办公、业务系统，适应数字化办公工具；具备基础的需求分析、问题解决能力，能妥善安抚来电人负面情绪；能承受电话沟通的工作压力，面对质疑、投诉时保持冷静，具备良好的情绪调节能力；具备良好的沟通表达能力和团队配合意识。

2. 乙方除应配置项目经理及运营管理人员外（项目经理 1 人，运营管理人员不少于 4 人），还应同时根据甲方业务需要及用人需求，配置足够数量（不少于 95 人）且年龄、素质结构合理，政治素质过硬的的驻场服务人员。除以上人员外，乙方应根据服务团队情况按需求配备服务保障团队。

### （三）团队运营要求

提供 7\*24 小时驻场服务，服务期间乙方对运营安全、风险管控、人员管理、设备维护等承担全部责任。乙方应建立标准化运营管理体系，明确岗位职责分工，制定完善的操作规程与应急预案，确保服务团队高效协同运作。

乙方进场后，需充分理解甲方交付的工作内容和客户服务现状，包括业务范围、工作模式、服务流程标准、客户服务制度、客服平台应用、组织架构、业务分工及管理职责等，配合甲方完成业务拓展、客户关系维护等。

乙方需提供完整的运营管理实施方案包括但不限于承担甲方客服工作的人员情况的介绍、工作模式、服务流程标准、客户服务制度、现场管理、质量控制等。

### （四）保密要求

1. 乙方需严格遵守国家及地方关于数据安全、个人信息保护的相关法律法规，建立完善保密管理制度，明确保密责任，加强对业务数据、公众信息（诉求人姓名、联系方式、车辆信息等）、甲方相关信息的安全保护，杜绝数据泄露、篡改、滥用等情况。

2. 所有驻场服务人员需签订保密协议，明确保密义务，严禁泄露工作中获取的各类敏感信息、公众信息、甲方信息；严禁私自复制、传播、出售相关信息，严禁将信息用于与本项目无关的用途。

3. 如发生数据泄露、信息安全事件，乙方需立即启动应急处置预案，采取有效措施控制事态发展，减少损失，并在1小时内书面告知甲方；同时，承担由此造成的全部责任及损失，配合甲方及相关部门进行调查处理。

#### （五）履约验收要求

项目履约验收主体为甲方，验收工作流程为乙方提出验收申请之日起30日内，由甲方组织验收工作。本项目为一次性验收，甲方严格按照招标文件、投标文件和合同约定内容进行履约验收。

#### （六）考核要求（具体详见附件）

甲方将按照本项目技术规范、服务要求及交通运输部相关考评办法，对乙方的服务质量、系统性能、业务完成情况等进行定期考核（月度考核、年度考核）及不定期抽查。

考核指标包括但不限于：服务接通率、坐席质检合格率、首问解答率、工单派发准确率、坐席差错投诉率、工时利用

率、工单派发及时率、数据安全性、人员稳定性（到岗驻场人员不低于95人）等。

考核结果分为优秀、合格和不合格三个等级，其中80（含）-100分为优秀、60（含）-80分为合格、60分以下为不合格。乙方在月度考核中首次出现不合格的，甲方有权向乙方进行书面警告，乙方需在3个工作日内提交整改方案，限期整改，甲方将对整改情况进行复核；合同期内累计2次出现考核不合格的，甲方有权扣除相应外包费用；连续2个月或累计三次考核不合格的，甲方有权解除合同。

乙方需配合甲方的考核工作，及时提供相关数据、资料、台账等，不得拒绝、隐瞒、篡改相关信息。

考核过程中，如发现乙方存在违规操作、服务质量严重不达标、数据泄露等情况，甲方有权立即暂停乙方的服务，要求其限期整改，情节严重的，终止合同，并追究其违约责任。

#### **四、服务费用及支付方式**

（一）合同金额：本合同金额为人民币大写壹仟零伍拾捌万捌仟陆佰叁拾陆元壹角肆分（小写：¥10588636.14元）。服务期间服务总费用不变，甲方无须另向服务单位支付合同约定之外的其它任何费用。

（二）支付方式：合同签订生效并进入服务期后按月支付服务费，乙方按照合同约定每月完成服务并提交服务报告，经甲方审核后10个工作日内支付上月服务费，即人民币大写：捌拾捌万贰仟叁佰捌拾陆元叁角伍分（¥小写：882386.35

元)；2026年12月申请年度最后一次支付时，乙方需提供剩余款项的有效银行保函，甲方一次性支付上月服务费和保函金额，即人民币大写：陆佰壹拾柒万陆仟柒佰零肆元叁角玖分(¥小写：6176704.39元)，待到项目验收通过后甲方退还保函。

(三) 银行保函金额和有效期限：银行保函金额为伍佰贰拾玖万肆仟叁佰壹拾捌元零肆分(¥小写：5294318.04元)，银行保函有效期不早于2027年6月30日。

(四) 发票开具时间和金额：乙方应于每月申请支付服务费时，向甲方提供对应金额的合法有效的全额发票，乙方未按照要求提供发票的，甲方有权延迟付款且不承担违约责任。

(五) 结算方式：银行转账。

甲方开票信息

单位名称：陕西省高速公路收费中心

账 号：103207335625

开 户 行：中国银行西安边家村支行

乙方收款账户信息

单位名称：陕西杰而森人力资源开发有限公司

账 号：129909903310801

开 户 行：招商银行西安高新技术开发区支行

## 五、甲乙双方的权利与义务

### (一) 甲方的权利义务

1. 甲方有权指派专门人员或者单位对乙方的工作进行全程监督检查、管理、明确员工职责范围，对工作中不負責任、违反管理规定的人员，有权提出更换要求，情况属实，

乙方应无条件予以执行。

2. 如果乙方不按甲方规定时限完成各阶段工作任务，给甲方工作开展造成延误及损失，则甲方有权终止合同。

3. 为保证乙方顺利履行职责，甲方应当主动、客观、真实的向乙方提供与业务有关的情况和资料。

4. 按本合同约定向乙方支付合同价款。

## **(二) 乙方的权利义务**

1. 按合同要求向甲方派出合格的服务人员，依据岗位职责结合甲方交予的任务执行服务工作；遵守甲方制定的各项规章制度。

2. 乙方应当严格按照国家有关法律法规政策及规定，为甲方提供服务，维护甲方的合法权益，乙方工作人员如不履行职责、不履行甲乙双方的约定，甲方有权向乙方提出更换。

3. 未经甲方同意，乙方不得将项目分包、转包给其它单位或个人。

4. 乙方定期征求甲方的意见，以便及时沟通并做好服务工作，及时报告工作进度，在规定时间内完成相应工作。

5. 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；

## **六、违约责任**

因乙方原因，服务期间造成所服务资产实际影响的，按以下条款处理：

(一) 因乙方原因，导致合同无法按时签订的，视为对项目的自动放弃，甲方有权取消乙方的中标或成交资格、并

有权依据采购文件中的约定及相关法律规定，追究乙方的违约责任。

（二）乙方未按合同要求提供服务或服务质量不能满足技术要求的，甲方要求整改的，乙方拒绝整改或整改后仍不符合合同约定的，甲方有权解除合同，并要求乙方按照合同总价款的 20%向甲方支付违约金。

（三）乙方未经甲方同意，将本合同项下部分或全部义务转让给第三人的，甲方有权解除合同，并要求乙方按照合同总价款的 20%向甲方支付违约金。

（四）因乙方违约造成甲方损失的，由乙方承担全部的损失赔偿责任，包括但不限于直接经济损失及甲方因此开支的交通费、公证费、鉴定费、诉讼费、仲裁费、律师费、保全费、保全保险费等一切费用。

（五）因乙方驻场人员在服务中出现工作纰漏或引起用户投诉且造成不良影响的，未按照甲方要求遵守保密规定的，严重违反相关运营管理制度的视情况扣除 500-5000 元。若确不适应岗位需求，可要求乙方更换人员。

（六）乙方如不能及时开具全额发票或甲方要求的保函，甲方有权延时付款且不承担违约责任，直至乙方开具全额发票或甲方要求的保函后再进行付款。

## **七、不可抗力事件处理**

（一）“不可抗力”指双方无法控制、不可预见的且不能避免的客观事件，但不包括乙方的违约和疏忽，这些事件包括但不限于：战争、严重自然灾害等。

(二) 不可抗力事件发生后，双方应尽快以书面形式通知对方，寻求采取合理的方案履行不受不可抗力影响的其他事项。

(三) 如果不可抗力事件延续 60 天以上，双方应通过友好协商达成新的合同。

## 八、合同的变更和终止

除本合同约定和《中华人民共和国政府采购法》第四十九条、第五十条第二款规定的情形外，本合同一经签订，甲乙双方不得擅自变更、中止或终止合同。

## 九、解决合同纠纷的方式

因本合同引起的或与本合同有关的任何争议，双方应首先通过友好协商解决；协商不成的，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。

## 十、合同生效及其他

(一) 本合同自双方负责人、法定代表人或授权代表签字并加盖单位公章之日起生效。本协议一经生效，双方均应严格遵守；

(二) 保密协议附后，作为主合同不可分割的一部分，双方应自觉遵守。

(三) 本协议未尽事宜双方可另行协商，签订补充协议。

(四) 本合同一式陆份，自双方法定代表人、负责人或授权代表签字并加盖单位公章后生效。甲方叁份，乙方叁份，具有同等法律效力。

- 附件：1. 《陕西省高速公路收费中心高速公路出行服务业务外包项目技术规范书》
2. 《保密协议》

甲方：陕西省高速公路收费中心(盖章)

负责人或授权代表：朱

开户银行：中国银行西安边家村支行

账 号：103207335625

电 话：029-86531086

地 址：西安市未央区未央路 208 号

时 间：        年        月        日

乙方：陕西杰而森人力资源开发有限公司(盖章)

法定代表人或授权代表：曹

开户银行：招商银行西安高新技术开发区支行

账 号：129909903310801

电 话：029-38036888

地 址：陕西省西咸新区秦创原人才大市场 5 楼

时 间：        年        月        日

附件 1:

# 陕西省高速公路收费中心 高速公路出行服务业务外包项目技术规范书

## 1. 概述

### 1.1 定义

1. 本规范书为陕西省高速公路收费中心（甲方）所拟定的高速公路出行服务业务外包项目（以下简称本期项目）的整体要求，供投标单位（乙方）编写投标技术文件和报价文件之用。建议书的内容格式应符合本规范书的要求。

2. 乙方在投标文件中，对本规范书中所提各项要求能否实现与满足，应逐项予以说明和答复。乙方亦可根据自己提供的服务以及产品技术性能具体情况，在投标文件中提出建议，并附详细资料和说明。

3. 本规范书应视为保证陕西省高速公路收费中心高速公路出行服务业务外包项目所需的最低要求。如有遗漏，乙方应予以补充，否则一旦中选将认为乙方认同遗漏部分并免费提供。

4. 根据本规范书要求，乙方应对高速公路出行服务业务外包项目各项工作的开展方式、流程做出详细说明。同时在建议书中说明给甲方提供的技术文件、技术支持、人员培训等的范围和程度，乙方最后确认的工作方案应该得到甲方书面认可。

5. 乙方在参与本项目中，对于甲方披露和提供的所有信息应作为商业秘密对待并予以保护，未经甲方授权不得将任何信息泄漏给第三方，否则甲方有权追究乙方的责任。

6. 乙方应向甲方提供高速公路出行服务业务外包项目支撑范围的全面服务以及所对应生成的技术和产品，其各项技术应保证具有开放性、可移植性、兼容性和可扩展性。

7. 乙方应对在支撑范围内其所负责提交的系统配置方案的正确性、可用性、准确性和完整性。如有错漏，由乙方负责。

## 2. 项目概述

### 2.1 项目背景

陕西省高速公路收费中心承担全省高速公路运行信息监测和报送发布工作，负责全国交通运输监督电话12328、全国ETC服务监督热线95022、陕西交通服务热线12122的运行管理，为公众提供陕西交通运输行业内的信息咨询、投诉受理和意见建议，热线提供7×24小时服务，业务范围覆盖行业内公路、水路、道路

运输、城市客运等多个领域，主要以高速路况、收费政策、路线指引和ETC业务为主。2025年底，12122热线增加高速救援咨询、受理转派单业务。

随着高速公路车辆救援服务等业务的接入，需要建立完善的联络中心来提供服务。交通部印发了接诉即办工作方案、业务流程与考评办法等，提出了工单办理“2252”工作要求，即一般诉求工单2小时内转办，紧急工单立即转办，2个工作日内反馈办理进展，5个工作日内回复办理意见，办结后2个工作日内回访；并明确提出至2025年底实现货车司机诉求“响应率、解决率、满意率分别达到90%、80%、80%”的目标。

为适应群众需求，提供标准化、规范化的客户服务，健全出行信息咨询服务体系，提高信息咨询服务水平，确保信息咨询服务接通率，打造高品质服务形象和信息品牌，拟对出行信息服务外包，实行365天24小时不间断运行。

本文件为陕西省高速公路收费中心（以下称为“甲方”）对服务单位（以下称为“乙方”）提出的技术规范书。乙方为陕西省高速公路收费中心业务提供合格的运营及管理服务，本技术规范书的解释权属于甲方。

## **2.2 规范依据**

1. 国家及地方关于交通运输行业服务、政务服务热线管理的相关法律法规及政策文件；
2. 交通运输部印发的接诉即办工作方案、业务流程与考评办法等相关文件；
3. 国务院办公厅《关于进一步规范和提升12345热线服务的意见》（国办函〔2025〕66号）相关要求；
4. 《12328交通运输服务监督热线管理办法》相关规定；
5. 本项目招标文件、采购需求及相关技术标准。

## **2.3 服务期限**

本项目服务期限2026年6月1日至2027年5月31日，乙方需承诺全程提供365天24小时不间断服务，无节假日、无间断值守，确保服务连续性。

## **2.4 服务目标**

为确保本项目顺利开展，甲方将客服坐席服务相关工作以任务书方式下达给乙方，由乙方选择符合本项目需求的合适人员协助项目开展，按照规范内容向甲方提供客服坐席服务。

乙方应严格遵循甲方提供的相关流程规范、信息安全规范的要求，执行甲方指定/既定工作流程，服务工作由甲方进行整体规划与统一安排。同时，乙方工作流程按甲方的要求进行设计，执行中确保服务准确、流程完整、效率及时。

1. 出行信息服务：确保热线接通率、响应率达标，服务态度规范、专业，诉求处理高效，平稳承接12122热线新增高速救援咨询、受理转派单业务；

2. 工单处理服务：严格落实“2252”工作要求；严格落实《收费公路联网收费运营和服务规则》等，确保投诉处理及时率、结案率均达到90%；

3. 路网运行监测服务：确保全省高速公路运行信息监测、路网运行监测及时，报送发布准确、高效、规范；

4. 服务规范：建立标准化、规范化的服务流程，打造高品质服务形象，提升公众满意度，树立交通出行信息服务优质品牌。

## **2.5 服务内容**

1. 出行信息服务：受理线上、线下多渠道有关我省收费公路收费政策、收费标准、高速路况、路线指引、路网服务、车辆限行路政执法、规划立项、工程建设、养护保通、公共汽电车、城市轨道交通、巡游出租汽车、网络预约出租汽车、小微型客车租赁、公共自行车、城市轮渡、互联网租赁自行车、客运汽车站、道路客运、道路客运行政审批、道路客运政策、运政执法、机动车驾驶员培训、车辆技术管理等业务信息咨询、投诉举报及意见建议。

为ETC用户提供ETC发行售后、ETC通行异常、ETC拓展应用、ETC使用、ETC办理、安装激活、发票业务、信息查询、预约通行及通行费争议等相关咨询、查询、信息告知、投诉处理等服务。

受理、转办公众在高速公路上发生故障或交通事故发起的救援求助，提供高速救援相关咨询，负责救援服务热线的值班值守及高速公路车辆救援服务能力统计分析服务。

2. 工单处理服务：负责落实部级对12328热线的管理要求、业务要求、考评要求和数据对接及系统建设要求；负责全省12328业务指导、运行指标监测及运行质量考评等；负责与12345沟通协作，协同做好12328业务受理、转办、回访和业务培训、知识库更新维护等工作；负责12328制度建设、流程优化、统计分析、知识库管理、投诉管理等工作。

负责落实部级对ETC发行服务的管理要求、业务要求和服务考评、负责全省ETC服务售后业务指导、投诉处理、发行稽核指导及处理等；负责与高速公路经营管理单位、ETC合作单位、ETC发行服务网点的沟通协调，协调做好涉ETC业务的部、省级平台工单、网站留言、信箱留言等投诉、咨询等业务处理和回复、回访。

3. 路网运行监测服务：高速公路运行信息监测和报送发布值守工作，包括但不限于高速公路路网运行监测、路网协调联动、信息收集与发布报送、交通量基础数据统计、公众服务平台一线值守、新媒体平台信息编发、路网监测系统运行状态实时监测与安全使用、参观宣传接待等方面工作。

4. 质检服务：对上述出行信息服务等业务服务质量进行抽检，包括但不限于沟通能力、恰当表述、提问技巧、工单填写、等方面进行质检。形成质检报告并提出整改措施，依据抽检结果对员工进行辅导提升和跟进。

## **2.6 项目原则**

本项目的执行，应遵循以下原则：

1. 保密性：乙方对服务甲方时获取的数据、流程等有对第三方保密的义务，未经甲方许可乙方不得向第三方透露甲方业务数据或业务细节。服务的所有内容为机密资料，具体包括：服务中涉及的设计、计划、技术规范、数据库、软件、相关用户登录账号及密码等所有资料和双方之间的其他任何商务、技术信息。

2. 协议失效以后一方未经对方书面同意，不得擅自将协议内容及与协议有关的双方任何内部信息向第三方披露或用于协议以外的目的。由于协议一方不遵守保密义务而对另一方造成不良后果的，违约方将承担由此产生的法律责任和赔偿相应全部的经济损失。

## **2.7 乙方要求**

乙方提供的各项服务工作的质量应完全符合甲方指明的标准，并满足或高于甲方指出的要求，拥有同类项目的成功实施经验。

乙方应承诺本项目中不进行转包，不将本项目主体部分或关键性部分进行分包（提供的高速公路出行服务以及对驻场服务人员的管理工作视为本项目主体部分），且未经甲方同意不将本项目非主体部分、非关键性部分进行分包。

## **3. 服务要求**

### **3.1 基础服务要求**

#### **3.1.1 服务时间**

乙方需提供 365 天×24 小时不间断服务，值守人员实行轮班制，确保每个工作时段均有足够数量的专业信息处理人员，无脱岗、漏岗情况；法定节假日、出行高峰期（如春运、节假日高速免费时段）需提前增配驻场服务人员，保障服务能力。

#### **3.1.2 本地化服务**

乙方需承诺中标后在陕西省内设有本地服务机构（服务机构形式不限），须提供服务机构证明材料（有效的营业执照或房屋产权证或租赁合同）扫描件。

#### **3.1.3 服务规范**

1. 驻场服务人员需着装规范、言行得体，使用标准化服务用语，语气亲切、耐心，杜绝生硬、敷衍、推诿等行为；

2. 严格遵循服务礼仪，主动问候、清晰告知服务流程，耐心倾听公众诉求，准确记录相关信息，不随意打断诉求人表述；

3. 对无法当场解答的咨询、无法当场处理的投诉，需明确告知诉求人处理流程、预计时限及查询方式，做好情绪安抚工作；

4. 建立服务话术规范，针对不同业务场景（咨询、投诉、建议、救援咨询等）制定标准化话术，杜绝违规表述、误导性回复。

### **3.1.4 服务人员要求**

1. 驻场服务人员：身体素质良好，能够胜任本职工作，大专及以上学历，需具备3年以上热线服务或联络中心经验，具备良好的沟通表达能力、应变能力和情绪管理能力；熟悉省交通运输行业相关政策、高速路况、收费政策、ETC业务、水路运输、道路运输、城市客运等相关知识，掌握热线服务流程和沟通技巧；新增高速救援咨询、转派单业务相关人员，需额外具备应急处置基础能力，熟悉救援流程及相关联络方式。

2. 管理人员：配备专职项目经理1名，需具备3年以上热线服务或联络中心管理经验，熟悉相关业务流程，能够统筹协调服务团队、处理突发情况、对接甲方及相关业务单位；根据业务需求配备运营管理人员、培训人员，运营管理人员需具备1年以上运营经验，培训人员需具备丰富的行业知识和培训能力。

3. 人员稳定性：信息处理人员月流失率不得超过15%，核心管理人员（项目负责人、运营主管）服务期内不得擅自更换，如需更换需提前1个月书面告知甲方，并做好工作交接，确保服务不受影响；乙方需建立完善的人员招聘、培训，保障团队稳定性。

4. 培训要求：乙方需建立完善的培训体系，针对新入职人员开展岗前培训（涵盖行业知识、业务流程、服务规范、系统操作、应急处置等内容）；针对在岗人员开展月度常态化培训、季度专项培训（重点围绕新增业务、政策更新、服务难点等），确保人员业务能力持续提升；配合甲方开展专项培训，及时传达最新政策及工作要求。

### **3.1.5 服务主要指标：**

出行信息服务：包括但不限于接通率不低于80%、即时答复率不低于80%，业务领域划分准确率不低于95%。

工单处理服务：一般投诉2小时内转出、重要投诉即接即转、工单办结后2个工作日完成全量回访、工单填写准确率不低于95%。

路网运行监测服务：信息发布及时率（接报10分钟内）不低于95%、紧急事件简报编报及时率（接报10分钟内）达到100%。

质检服务：抽检量不少于1.5万件。

## 3.2 业务服务要求

### 3.2.1 出行信息服务

负责全国交通运输监督电话 12328、全国 ETC 服务监督热线 95022、交通服务热线 12122 的全程运行管理，具体要求如下：

1. 12328 热线：主要处理公众对省交通运输行业（公路、水路、道路运输、城市客运等）的投诉举报、信息咨询、意见建议，严格按照交通运输部 12328 热线管理相关要求，规范受理、转办、跟踪、反馈流程，确保诉求处置闭环。

2. 95022 热线：主要处理 ETC 相关业务咨询、投诉、建议，包括 ETC 办理、安装、激活、充值、通行异常、扣费异常等，准确解答公众疑问，及时受理相关投诉，协调相关单位处理并反馈结果，确保 ETC 业务服务高效、精准。

3. 12122 热线：主要处理高速路况咨询、收费政策咨询、路线指引、ETC 相关延伸咨询，以及 2025 年底新增的高速救援咨询、受理转派单业务；高速救援咨询需准确告知救援流程、救援电话等信息，受理转派单需严格按照“阳光救援”相关规范，准确记录救援需求（地点、车辆信息、故障情况等），及时转派至相关救援单位，跟踪救援进度，确保救援、转派高效衔接。

4. 热线接听：严格执行“首问负责制”，做到有问必答，有诉必复；保证来电响铃三声以内接答，能够辨别、理解服务对象的意图并准确记录服务诉求；杜绝擅自签出系统，离开工作岗位电话无人接听、长时间排队无人应答情况；建立漏接电话回拨服务机制，对漏接电话在 10 分钟内完成回拨，核实诉求并妥善处理。

### 3.2.2 工单处理服务

严格落实交通运输部工单办理工作要求，规范工单受理、转派、跟踪、反馈、回访全流程管理，具体要求如下：

1. 工单受理：准确记录公众咨询、投诉、建议、救援诉求等相关信息，规范填写工单，确保工单信息完整（诉求人信息、诉求内容、诉求类型、联系方式、发生地点等），无遗漏、无错误；对紧急工单（如重大救援、重大投诉）需标注紧急等级，立即启动处置流程。

2. 工单转派：一般诉求工单在 2 小时内完成转派至对应处置单位，紧急工单立即转派（不超过 10 分钟），转派过程中需明确处置要求、处置时限；对难以确定处置单位的工单，及时与甲方及相关单位沟通，明确主办、协办单位后再行转派；建立派单异议审核制度，优化退单、改派流程，确保工单精准转派。

3. 进度跟踪：安排专职人员负责工单处置进度的全程跟踪，对接处置单位，及时了解工单处置情况，对处置进度缓慢的工单，及时督促处置单位加快处置，确保按时完成处置。

4. 结果反馈：一般诉求工单 2 个工作日内反馈办理进展情况，5 个工作日内回复办理意见，紧急工单要第一时间办理处置。反馈时需清晰告知诉求人处置结果、处置依据，耐心解答诉求人疑问，确保诉求人了解处置情况。

5. 回访核实：工单办结后，在 2 个工作日内完成对诉求人的回访，核实处置结果满意度，记录回访意见；对回访中发现的问题，及时反馈至处置单位，督促整改，确保诉求处置闭环；建立回访台账，详细记录回访情况，回访率需达到 100%。

6. 工单归档：对所有受理、处置完毕的工单，按照档案管理相关要求，及时整理、归档，归档内容包括工单、处置记录、回访记录等，归档资料需完整、规范，便于查询、核查，归档期限符合甲方要求；同时推动工单数据与信访、“互联网+督查”等数据共享，避免同一诉求事项多头办理。

### **3.2.3 高速公路运行信息监测和报送发布服务**

1. 信息监测与路网运行监测：安排专职人员负责全省高速公路运行信息的实时监测，对接全省高速公路路网运行监测系统，及时掌握高速公路通行状况、交通拥堵、交通事故、道路施工、恶劣天气影响等相关信息，做到早发现、早记录、早报送；建立信息监测台账，详细记录监测到的各类信息及处置情况，实现全程可追溯。

2. 信息报送：严格按照甲方要求及相关报送规范，及时、准确、完整地报送高速公路运行信息，包括日常通行信息、异常情况信息（拥堵、事故、施工等）、统计数据等；报送方式、报送频次、报送格式需符合甲方要求，紧急异常信息（如重大交通事故、长时间拥堵）需立即报送，不得迟报、漏报、错报。

3. 信息发布：按照甲方要求，通过官方网站、微信公众号、微博、热线播报、高速公路可变信息板等多种渠道，及时发布全省高速公路运行信息、路况预警、收费政策调整、路线指引等相关信息；确保发布信息的准确性、时效性、规范性，发布前需进行审核，杜绝错误信息、误导性信息发布；建立信息发布台账，记录发布内容、发布时间、发布渠道等信息，便于核查。

### **3.2.4 质检服务要求**

1. 建立完善的服务质量管控体系，配备专职质检人员，实行“日常质检+随机抽查+月度考核”相结合的质检模式，对热线通话录音、工单处理流程、服务态度、业务准确性等进行全面质检；重点录音及工单日常质检覆盖率不低于 30%，随机抽查覆盖率不低于 50%，月度考核实现全覆盖。

2. 制定明确的质检标准及扣分细则，对质检中发现的问题，及时反馈给相关信息处理人员及管理人员，下达整改通知，明确整改时限，跟踪整改落实情况；

对多次出现违规、服务质量不达标情况的人员，进行专项培训、岗位调整，情节严重的甲方有权要求乙方进行人员更换。

3. 定期开展服务质量分析，每月形成服务质量分析报告，内容包括服务数据、质检结果、存在问题、整改措施、改进建议等，报送甲方，接受甲方的监督、考核。

4. 建立投诉处理机制，对甲方转办公众投诉的服务质量问题，及时进行调查核实，在 24 小时内给出处理意见，妥善处理，避免矛盾升级；建立服务质量投诉台账，记录投诉内容、处理过程、处理结果、投诉人满意度等信息。

5. 乙方须配合甲方建立服务质量考核机制，考核指标包括但不限于服务响应时效、业务处理准确率、客户满意度、安全事件发生率等，具体考核标准以双方确认的相关文件为准。

6. 甲方有权对乙方运营情况进行不定期检查，乙方须如实提供运营数据、工作记录及相关资料。检查发现问题的，乙方须在限期内整改并反馈整改结果。

### **3.2.5 应急处置要求**

1. 建立完善的应急处置预案，针对突发情况（如热线系统故障、大规模电话拥堵、重大交通事故、恶劣天气、重大投诉事件等）制定详细的应急处置流程、处置措施，明确应急响应流程、责任分工、处置时限。

2. 突发情况处置完毕后，及时整理处置资料，形成应急处置报告，报送甲方，分析问题原因，提出改进措施，避免类似情况再次发生。

## **3.3 技术服务要求**

### **3.3.1 备用服务场地及备用设备情况**

如甲方提供的驻场服务实施场地因特殊原因无法正常使用，乙方需提供临时备用的服务场地及设备，保障项目正常运行（提供服务场地的租赁合同及设备清单、设备购置发票或设备租赁协议）

### **3.3.2 日常服务方案**

应提供针对本项目的日常服务方案，包括但不限于工作管理（从业务处理、现场管理、信息安全等方面）、人员保障（从招聘、培训等方面）等。

需建立完善的文档资料管理制度，对本项目相关文档资料（服务规范、操作规程、培训资料、故障处理记录、工单台账、信息报送台账、信息发布台账、考核资料、验收资料、保密协议等）进行整理、归档，确保文档资料完整、规范、可查询。

需按照甲方要求，定期提交相关文档资料（如月度服务报告、季度服务报告、年度服务报告、考核资料等），提交时间、提交格式需符合甲方要求。

服务期满后，乙方需将所有相关文档资料（包括纸质资料、电子资料）完整

移交甲方，不得留存任何副本，并出具文档资料移交确认函。

### **3.3.3 系统平台使用要求**

乙方使用甲方指定系统开展客户服务工作。但要求乙方服务团队必须熟练掌握甲方系统功能使用。

乙方需严格遵守国家及地方关于数据安全、个人信息保护的相关法律法规，建立完善的数据安全与保密管理制度，明确保密责任，加强对业务数据、公众信息（诉求人姓名、联系方式、车辆信息等）、甲方相关信息的安全保护，杜绝数据泄露、篡改、滥用等情况。

所有信息处理人员、技术人员、管理人员需签订保密协议，明确保密义务，严禁泄露工作中获取的各类敏感信息、公众信息、甲方信息；严禁私自复制、传播、出售相关信息，严禁将信息用于与本项目无关的用途。

### **3.3.4 服务团队运营管理要求**

本项目运营由甲方提供作业场地，乙方须提供 7\*24 小时驻场服务，服务期间乙方对风险管控、人员管理等承担全部责任。乙方应建立标准化运营管理体系，明确岗位职责分工，制定完善的操作规程与应急预案，确保服务团队高效协同运作。

乙方进场后，需充分理解甲方交付的工作内容和客户服务现状，包括业务范围、工作模式、服务流程标准、客户服务制度、系统平台应用、组织架构、业务分工及管理职责等。

乙方需提供完整的运营管理实施方案包括但不限于承担甲方客服工作的人员情况的介绍、工作模式、服务流程标准、客户服务制度、现场管理等。

#### **(1)3.3.5.1 运营架构及管理机制要求**

高速公路出行服务业务外包，并非单纯的“服务渠道增设”，而是在政策改革倒逼、用户需求升级、行业痛点亟待解决、技术能力支撑的多重背景下，实现收费公路从“管理导向”向“服务导向”转型的关键基础设施，也是保障全联网收费体系稳定运行、提升公众满意度的核心举措。

本次拟通过招募专业机构，将高速公路出行信息服务过业务外包的方式，将业务委托给专业机构，由其负责高速公路信息处理、工单录入、路网运行监测、质检等工作，并接受陕西省高速公路收费中心的监督考核。

陕西省高速公路收费中心提供接话服务运营所需的场地、坐席及人工智能技术应用配套资源，配置监管团队监督考核，每月根据服务响应时效、群众满意度等指标对其进行量化考核，考核结果与服务费用挂钩。

#### **1. 组建工作团队**

1.1 团队架构。核心管理层设项目负责人、质量管控主管、运营协调主管；

一线执行层按业务类型配置坐席，按流转环节设工单处理专员；专项支撑组含技术维护人员与培训讲师。

1.2 人员配置。明确岗位标准：配备专职项目经理 1 名，需具备 3 年以上热线服务或联络中心管理经验，熟悉相关业务流程，能够统筹协调服务团队、处理突发情况、对接甲方及相关业务单位；根据业务需求配备运营管理人员、培训人员，运营管理人员需具备 1 年以上运营经验，培训人员需具备丰富的行业知识和培训能力。信息处理人员要求具备相关工作经验、语言沟通能力强；工单专员须具备文字与协调能力；路网运行监测服务人员须具备组织协调、风险识别与快速应变能力，要求对公路交通具有一定知识储备。

要求乙方有清晰的人员配置模式，可随时应对话务量突发情况。

乙方提供热线团队人员须同时具备 12328、12122 和 95022 四类业务技能水平，以便甲方灵活调配坐席。

乙方须根据项目实际需求配置充足的服务人员，核心岗位须设置 AB 角备份机制，确保任何情况下服务不中断。关键岗位人员变动须提前 1 个月书面通知甲方，并完成工作交接后方可调整。

乙方派驻人员须具备相应岗位资质与专业技能，入职前须经甲方审核确认。乙方须定期组织业务培训与技能考核，每年度培训时长不少于 40 学时，培训记录须存档备查。

乙方须建立人员行为管理制度，规范服务礼仪与职业操守，严禁泄露甲方商业秘密及客户信息。发生违规行为的，甲方有权要求乙方立即更换相关人员，并追究相应责任。

乙方提供人员的学历和业务技能等须满足甲方的相关要求，经考试合格、甲方审查后方可上岗。

乙方应根据甲方要求分别配备热线团队和发行团队支撑管理人员。

乙方需建立完善的人员管理制度，加强对信息处理人员、工单处理人员、质检人员、管理人员的日常管理，规范人员行为，确保服务质量。

乙方需将所有在岗人员信息（姓名、年龄、学历、资质、岗位、联系方式等）报送甲方备案，人员变动时（新增、离职、岗位调整），需提前 3 个工作日书面告知甲方，更新备案信息。

信息处理人员、工单处理人员、质检人员、管理人员需严格遵守甲方及乙方的各项规章制度，服从甲方的统一管理、调度和考核，积极配合甲方开展各项工作。

乙方应依法为所有在岗人员购买社会保险（养老保险、医疗保险、失业保险、工伤保险、生育保险）及住房公积金，保障人员合法权益，避免发生劳动纠纷；

如因劳动纠纷影响本项目服务开展，由乙方承担全部责任及损失。

乙方应自行承担人员薪酬发放、福利、补贴核算与支付的全部责任与费用；如因工资支付、福利、补贴发放等问题引发劳动投诉、仲裁、诉讼或其他纠纷，影响本项目正常服务开展的，由乙方承担全部法律责任、经济赔偿及由此给甲方造成的一切损失。

### 1.3 团队构成及岗位职责。

乙方除应配置项目经理及运营管理人员外（项目经理 1 人，运营管理人员不少于 4 人），还应同时根据甲方业务需要及用人需求，配置足够数量（不少于 95 人）且年龄、素能结构合理的驻场服务人员。除以上人员外，乙方应根据服务团队情况按需求配备服务保障团队。

乙方应为本项目成立具备专业技术能力的稳定交付团队。承担业务外包交付责任与指标完成，确保质量达标、团队稳定、风险可控，调度中标方资源为该项目取得更高的交付目标。管理团队中项目经理，应具备 3 年以上相关工作经验。管理团队考核由甲方直接负责。

注：以下人员配比参考现行业务体量。

序号	岗位	具体职责
1	项目经理	项目经理配置 1 人，负责外包业务交付，负责外包团队人员安排与调配，确保业务平稳、风险可控、团队稳定；负责人员协调、招聘、签约，外包工作量核算与结算，人员劳动关系纠纷与调节。
2	运营主管	运营主管配置 4 人，负责全天候客服中心各项运营指标、包括接通率、通话时长、呼叫等待时间、客户满意度等确保服务指标稳定； 及时调度现场人员，保障生产安全平稳，督促和指导坐席工作，确保服务水平达标，对不达标指标出具提升措施报告；每日汇总报送出勤结果，依据人员及业务变动对排班提出优化策略； 对客服中心现场秩序负责，对违反现场管理规定的坐席进行批评、教育，有必要的开具现场罚单； 掌握各班组人员及指标达成情况，开展绩效考核；按照人事管理流程落实属地班组人员调转、离职管理；对人员离职、团体异动、思想品德进行路网运行监测，对异常异动人员即时报告项目经理；对坐席中心管理制度、实时政策进行有效的传达及公示，确保信息流畅、及时。负责处理现场特殊疑难问题，提供相关支持和帮助，并对部分客户进行安抚。 负责对存在舆情风险问题进行报送反馈。 负责汇总分析现场运营情况，并组织对运营存在的问题进行整改。

3	班组管理	<p>按照业务线条配比，设置包含班长、副班长等职位；</p> <p>疑难业务整理与总结：根据业务常见问题，对知识库的匹配度进行评估，及时发现问题，对接质培部门进行知识库更新、培训需求提请；</p> <p>对疑难、长期不能解决、解决方案客户不满意的问题，进行根因分析；</p> <p>业务突发处理：日常业务承接，对疑难问题、疑难工单做好传递、交流与解释；在业务突发时，协同现场管理，与相关单位做好业务联络，落实事件原因、提供业务处理方法、配合拟定解答口径，辅助现场渡过业务突发；</p> <p>质量提升：根据业务运行质量，配合优化业务场景派单规范、工单模板、二线审核标准等；辅助开展质量提升工作，配合质量专员开展现场抽测、集中培训、质检帮扶、专项考试、停岗复培等工作，根据实际业务开展情况，对质检指标、标准提出合理的优化建议，并跟进改善；</p> <p>针对油气化业务疑难问题的处理和总结，通过业务处理方法、标准与流程的优化提升客服中心问题解决能力。</p>
---	------	--

生产团队：指为本项目业务外包生产交付的团队，负责具体业务承接，根据业务量评估使用人员，确保指标达成、质量可控。

序号	岗位	具体职责
1	热线/信息处理	<p>负责受理客户咨询、查询及投诉等业务，严格执行相关服务要求，按规范服务用语做好解释工作，如实记录客户提出的问题及意见，并做好后续跟踪处理。</p> <p>负责收集客户反映的业务问题，并及时记录报送。</p> <p>负责本项目交付的所有在线客服。负责受理客户咨询、查询及投诉等业务，严格执行相关服务要求，按规范服务用语做好解释工作，如实记录客户提出的问题及意见，并做好后续跟踪处理。</p> <p>负责收集客户反映的业务问题，并及时记录报送。</p> <p>客服专员需根据业务量提供 7*24 驻场服务</p>
2	投诉/工单处理	<p>对现场及相关平台媒体等产生的舆论、留言或因情绪激动等重要投诉（客户）进行问题处理和正向引导，并做好问题跟踪回访</p> <p>参与投诉各环节业务办理，包括但不限于工单受理、处理、与相关单位或个人的沟通系统，积极妥善解决客户诉求办理。</p> <p>负责对接日常投诉问题，对特殊疑难问题进行报送反馈。</p> <p>负责工单处理，汇总收集分类分析，对异常业务或特殊情况进行协调处理和对接反馈，并跟踪反馈。</p> <p>负责工单处理过程及办理结果的回访工作。</p> <p>负责处理 ETC 发行稽核工单的衔接、办理、协调及督促整改监督。</p> <p>工单处理专员根据业务量提供 7*24 驻场服务</p>

3	质检	<ol style="list-style-type: none"> <li>负责按照规定对服务记录进行抽样监听及质检，如实记录质检情况，按时报送质检结果。</li> <li>负责及时报送监听或质检过程中发现的舆情问题。</li> <li>负责更新、维护典型案例库，可用于指导客服人员日常工作。</li> </ol>
4	服务评价回访	<ol style="list-style-type: none"> <li>负责按照规定时间、程序、内容开展服务评价回访。</li> <li>负责对服务评价回访信息进行登记、记录或录音，对客户表示服务不满意的回访结果准确记录后，应及时转发至相关部门进一步核查处理。</li> <li>负责汇总、整理服务评价过程中客户对行业工作提出的意见、建议。</li> <li>负责解答客户在服务评价回访过程中提出的一般性问题。</li> </ol>

保障团队：指保障本项目业务外包生产交付的团队，根据业务实际需求投用人员，团队人数与总体业务量拟使用人员配比不大于 1：20，后期可根据招标方业务发展进行调整，实际以招标方通知为准。

序号	岗位	具体职责
1	数据统计专员	<ol style="list-style-type: none"> <li>负责统计、汇总分析质量、业务、投诉等各项关键数据，为运营管理目标达成及流程问题检查优化、业务问题改善提供数据支撑。</li> <li>负责进行现场监测、提醒、发出预警，通过数据变化跟踪现场服务状态，回顾数据表现洞察运营管理短板。</li> <li>负责出具业务统计分析报告，最终推动业务完善优化、客户服务感知提升。</li> </ol>
2	培训专员	<ol style="list-style-type: none"> <li>负责制定总体培训计划，组织执行并定期汇报执行情况。</li> <li>负责明确各岗位工作人员培训需求，并分别制定相应的培训计划。</li> <li>负责按照培训计划，充分利用各类资源，具体组织安排培训课程或活动。</li> <li>负责做好培训教材、资料等相关文档的管理工作。</li> <li>负责制定考试计划，做好知识题库的储备工作，组织开展业务考试。</li> <li>负责做好考试成绩汇总统计，通报考试结果。</li> </ol>

## 2. 建立管理制度

2.1 日常运营管理。信息处理人员实行 7×24 小时轮班制，提前 3 天公示排班表，换班需提前 24 小时审批。乙方须建立每日班前会制度，明确当班工作任务、风险点及注意事项；建立交接班台账，确保信息传递完整准确。

2.2 质量管理监督。按照“日常质检+随机抽查+月度考核”相结合的质检模式，重点录音及工单日常质检覆盖率不低于 30%，随机抽查覆盖率不低于 50%，月度考核实现全覆盖。建立质量台账，明确整改责任与时限，每月出具分析报告。

2.3 信息安全管理。明确保密范围，全员签订《保密协议》。客户信息加密

存储、授权访问，工单数据仅限业务使用。每周系统巡检，每月保密抽查，违规严肃处理。

乙方应落实网信安相关管理要求，及时完成网安、信安、数安相关承诺书、责任书、协议等书面材料的签订，对涉及的安全问题按时完成整改。

乙方需确保服务人员遵守系统安全和信息安全的相关管理规范，在授权下规范进行系统操作、数据操作等工作。

乙方应对用于开发的服务器和个人电脑做好严格的安全防护，包括但不限于更新系统补丁，安装防病毒软件，设置密码策略。

乙方应严格保护生产数据安全，禁止个人拷贝和使用生产数据，防止数据泄漏。

2.4 安全生产管理。认真贯彻落实国家有关法律、法规和标准及甲方安全生产规章制度的相关规定。对乙方作业人员进行建档登记备案，并对其进行工作前安全检查，对特种作业人员要备案检查，以及特种作业禁忌症的备案检查。发生事故后，积极组织抢险，防止事故扩大，并按照甲方有关规定进行报告。

乙方须配备专职安全管理人员，每日开展现场安全巡查，每周组织安全隐患排查，每月召开安全运营分析会议，形成书面记录并报送甲方。

2.5 乙方必须健全安全组织机构，建立安全生产责任制，依据甲方安全生产规章制度、安全操作规程编制乙方的安全生产规章制度、安全操作规程。乙方根据服务项目安全作业的需要，应编制以下安全文件（包括但不限于）：

- (1) 安全组织机构的组成及安全工作计划；
- (2) 安全教育内容与培训计划；
- (3) 劳动防护用品配置及职业健康检查计划；
- (4) 现场安全检查和日常检查；
- (5) 现场安全卫生与急救；
- (6) 防暑降温与防寒防冻；
- (7) 事故报告与调查处理；

2.6 乙方必须建立健全外包业务的安全监督体系和网络，明确安全第一责任人，每项外包业务要有专人负责安全。

2.7 乙方必须履行安全职责，严格执行国家安全法律法规、行业标准，遵守安全生产规章制度、安全操作规程，落实事故防范措施并制定应急预案。

2.8 乙方必须建立安全检查和隐患排查制度并严格执行，发现作业过程中不安全行为及时制止，发现现场安全隐患应及时报送甲方，对重大隐患、重大险情，应立即采取有效措施及时处理并报告甲方。

2.9 发生事故时，应积极抢险，服从甲方统一指挥，避免事故进一步扩大，

并按相关法律和甲方要求及时、如实报告事故，并配合甲方事故调查。

2.10 乙方必须保证项目从业人员身体条件符合作业要求，对作业人员进行上岗前、在岗中和离岗后进行职业健康体检并建立职业健康监护档案。

2.11 乙方必须对项目从业人员进行健康、安全、环境等相关法律、法规和专业知识的教育培训，确保作业人员具备相应的安全意识和安全技能；乙方特种作业人员应具有相应有效的资格证书和上岗证。

2.12 乙方应按照甲方要求为项目从业人员配备符合国家、行业标准的劳动防护用品、安全装备等。

2.13 乙方作业人员应自觉接受甲方各级安全部门及安全管理人员的监督检查，服从甲方项目所在单位安全管理人员的合理指挥。

2.14 乙方作业人员出入工作区域服从甲方安保人员检查。进入现场前必须按规定穿戴好劳动防护用品。

### 3. 建立考核制度

规范接话操作流程、加强接话现场监督巡查、建立实时沟通反馈机制，确保话务员及工单处理员严格按照标准开展接话受理、工单录入等工作，及时解决现场突发问题，同时做好现场设备维护与环境管理，保障服务工作有序、高效进行。

### 4. 建立协作机制

4.1 内部协作。纵向：管理层每周报甲方进展，一线每日向主管反馈难点。横向：坐席与工单专员无缝对接，技术人员 15 分钟响应故障，2 小时解决一般问题。建内部沟通平台共享信息。

4.2 与甲方协作。每月复盘服务质量，突发问题设 24 小时沟通渠道，每日报核心数据，每周交质量报告，重要事项提前 3 天书面告知。

### 5. 建立保障措施

5.1 技术保障。充分利用话务、工单、客户管理系统，峰值处理能力达 3 倍日均量。技术团队 7×24 小时值班，每日巡检、每周排查、每月维护。制定应急预案，核心故障 4 小时恢复，每季度演练。

5.2 资源保障。足额拨付薪酬、培训等经费，储备及临时人员。

5.3 应急保障。覆盖话务高峰、系统故障等场景：高峰启动弹性人员，故障切换备用系统并人工记录。应急小组每月培训、每季度演练。

5.4 录音质检：每日应有专人进行录音质检，按照“日常质检+随机抽查+月度考核”相结合的质检模式，重点录音及工单日常质检覆盖率不低于 30%，随机抽查覆盖率不低于 50%，并形成周报、月报。

对全体服务人员进行质检抽查工作，并根据质检情况作出分析、总结，提出工作改进方案，形成每日质检通报。质检抽查过程中发现业务和服务质量问题的，

及时通知话务员、工单处理员改进等。建立标准化接话流程，严格规范工单录入及操作流程，开展常态化业务培训提升话务员专业能力，同时构建覆盖接话受理、工单录入、问题研判、分派处置、反馈审核全流程的监督考核体系，实时抽查接话录音与工单准确性，以确保接话服务高效、规范、精准，实现服务质量持续优化。

#### 6. 建立淘汰机制

6.1 淘汰标准。绩效类：月度不合格且复评仍不合格，或连续三月排名末 5%。违规类：严重泄密、重大投诉等，或年累计 3 次一般违规且整改无效。

6.2 实施流程。考核小组收证提初步意见，面谈听取申辩后出决定。绩效不达标者给 1 个月调整期，违规者直接淘汰且不补偿。

6.3 后续衔接。淘汰人员交接工作、签订《离职保密承诺书》，从储备人员补岗。每月复盘淘汰原因，优化管理体系。

7. 为甲方提供服务的具体人员应为乙方合法雇用的员工，与其建立合法的劳动关系或符合国家规定的其他合法用工关系，乙方保证按国家有关法律、法规规定承担所有雇主的责任，并对乙方服务人员的职务行为负责。乙方与其员工之间的一切争议和纠纷均由乙方负责处理，由此造成甲方损失或负面影响的，甲方有权要求乙方支付违约金。若乙方的前述行为给甲方或第三方造成损失的，乙方应当予以赔偿。

为了保证乙方服务队伍的稳定性，从而确保为甲方提供的服务质量，须依法为驻场服务人员按国家标准购买社保及五险一金，乙方需每月将人员考核情况及对应的绩效工资报送甲方进行备案。

8. 乙方不得以任何形式将项目进行整体转包。

9. 提供坐席数量：甲方可根据实际需求对坐席数量进行动态调整，甲方提前 5 天书面告知承包人，乙方须在 10 天内完成增减坐席的相关准备工作。

10. 附加服务：乙方需开展运营经验分享、员工经验交流、业务培训等工作；营销话术协助拟定在线营销统一营销话术，并基于客户实际反应，向甲方反馈话术优化建议。

#### **(2)3.3.5.2 运营服务指标要求**

1. 出行信息服务：包括但不限于接通率不低于 80%、即时答复率不低于 80%，业务领域划分准确率不低于 95%。

2. 工单处理服务：一般投诉 2 小时内转出、重要投诉即接即转、工单办结后 2 个工作日完成全量回访、工单填写准确率不低于 95%。

3. 路网运行监测服务：信息发布及时率（接报 10 分钟内）不低于 95%、紧急事件简报编报及时率（接报 10 分钟内）达到 100%。

4. 质检服务：抽检量不少于 1.5 万件。

#### 4 考核管理办法及费用支付方式

##### 4.1 考核总体要求

甲方将按照本项目技术规范、服务要求及交通运输部相关考评办法，对乙方的服务质量、系统性能、业务完成情况进行定期考核（月度考核、年度考核）及不定期抽查。

考核指标包括但不限于：服务接通率、坐席质检合格率、首问解答率、工单派发准确率、坐席差错投诉率、工时利用率、工单派发及时率、数据安全性、人员稳定性（到岗驻场人员不低于 95 人）等。

考核结果分为优秀、合格和不合格三个等级，其中 80（含）-100 分为优秀、60（含）-80 分为合格、60 分以下为不合格。合同期内考核结果出现 1 次不合格，甲方有权向乙方进行书面警告，乙方需在 3 个工作日内提交整改方案，限期整改，甲方将对整改情况进行复核；合同期内累计 2 次出现考核不合格的，甲方有权扣除相应外包费用；连续 2 个月或累计三次考核不合格的，甲方有权解除合同。

乙方需配合甲方的考核工作，及时提供相关数据、资料、台账等，不得拒绝、隐瞒、篡改相关信息。

考核过程中，如发现乙方存在违规操作、服务质量严重不达标、数据泄露等情况，甲方有权立即暂停乙方的服务，要求其限期整改，情节严重的，终止合同，并追究其违约责任。

##### 4.2 考核指标说明

本指标为热线业务稳定且坐席资源稳定情况下的月度考核指标。如后期业务量大幅降低或增长，招标方或中标方可提出修改坐席数量和考核指标，并由双方协商议定。现行考核指标详见下表。

序号	指标项目	KPI 目标值	考核周期	计分方式	指标占比
1	服务接通率	≥80%	月度	低于 90%按阶梯赋分法核定得分；90%及以上得满分。	20 分
2	坐席质检合格率	≥90%	月度	低于 97%按阶梯赋分法核定得分；97%及以上得满分。	15 分
3	首问解答率	≥80%	月度	低于 85%按阶梯赋分法核定得分；85%及其以上得满分。	10 分
4	工单派发准确度	≥95%	月度	低于 95%不得分；高于或等于 95%满分。	10 分
5	坐席差错投诉率	≤0.5%	月度	高于 0.5%不得分；小于等于 0.5%满分。	10 分
6	坐席日均接话量	≥100 通	月度	150 以下按阶梯赋分法核定得分；达到 150 满分。	10 分

7	工时利用率	≥60%	月度	低于 70%按阶梯赋分法核定得分；70%及其以上得满分。	10 分
8	工单派发及时率	≥95%	月度	低于 100%按阶梯赋分法核定得分；100%得满分。	10 分
9	人员替换率	≤5%	月度	高于 5%按阶梯赋分法核定得分；5%及其以下得满分。	5 分

人员替换率=替换人数÷派驻人数×100%；

指标定义（月度总量）：

(1) 服务接通率=热线人工服务请求接起量÷热线所有请求转人工总数×100%；

(2) 客户满意度：

当满意度参评率≥55%时，客户满意度=(非常满意数量+满意数量)÷评价服务总量×100%；

当满意度参评率<55%时，客户满意度=(非常满意数量+满意数量)÷评价服务总量×100%×满意度参评率÷55%；

满意度参评率=客户实际评价总量/邀请客户评价总量；

(3) 坐席质检合格率=质检抽检合格总量÷质检抽检总量×100%；

(4) 首问解答率=直办工单量÷(直办工单量+转办工单量)×100%；

(5) 工单派发准确率=(转办工单量-工单退单量)÷转办工单量×100%；

(6) 坐席差错投诉率=坐席差错导致有效投诉总量÷热线服务总量×100%；

(7) 坐席日均接话量=热线坐席接待量÷热线坐席计费工时×8；

(8) 人员流失率=流失人数÷(½期初人数+½期末人数)×100%；

(9) 工时利用率=(坐席总通话时长+空闲时长)÷计费时长×100%；

(10) 工单派发及时率=按照规定要求时限内工单派发完成量÷转办工单量×100%。

考核结果分为优秀、合格和不合格三个等级，其中 80（含）-100 分为优秀、60（含）-80 分为合格、60 分以下为不合格。合同期内考核结果出现 1 次不合格，甲方有权向乙方进行书面警告，乙方需在 3 个工作日内提交整改方案，限期整改，甲方将对整改情况进行复核；合同期内累计 2 次出现考核不合格的，甲方有权扣除相应外包费用；连续 2 个月或累计三次考核不合格的，甲方有权解除合同。

附件：服务质量评价

### 1. 考核周期

每月进行指标交付，次月 5 日前招标方向中标方发布上月指标达成情况，中标方可在 3 日内对指标情况提出异议，在提出异议后 3 日内，招标方给予解释或修正。每季度双方以现场会议的形式进行指标考核评价，评价结果和未达标的扣除项指标，在季度结算中体现。

### 2. 扣除项指标

考核扣除项指标详见下表。

序号	指标项目	计算周期	考核周期	计分方式
1	运营报告交付及时性	月度	季度	依据次数扣除
2	运营报告数据准确性	月度	季度	依据次数扣除
3	坐席差错投诉	月度	季度	依据级别进行扣除
4	应急事件处置	月度	季度	依据次数及严重程度扣除
5	舆情事件	月度	季度	依据次数及严重程度扣除

运营报告交付及时性：每次扣除 20000 元；

运营报告数据准确性：每次扣除 50000 元；

坐席差错投诉：每次三级投诉扣除 2000 元，每次二级投诉 5000 元，一级投诉视情况追责，有权要求赔偿招标方全部损失；

应急事件处置：发生应急事件，因中标方延迟报告、处理不当造成不良后果和影响的，每次扣除 30000 元；如严重升级，按照严重程度追责扣除实际损失的 3 倍；

舆情事件：包括但不限于中标方造成对于招标方、招标方品牌及相关单位形成的舆情影响，每次扣除项目当期结算费用 5%-10%。

### 4.3 结算金额计算方式

KPI 得分与系数计算如下：

最终结算金额为：①+②+③+④+⑤-扣除金额

①服务热线：KPI 得分对应系数×各岗位交付人力×各岗位单价

②服务在线：KPI 得分对应系数×各岗位交付人力×各岗位单价

③多媒体：KPI 得分对应系数×各岗位交付人力×各岗位单价

④短信渠道：KPI 得分对应系数×各岗位交付人力×各岗位单价

⑤服务支撑：各服务支撑岗位交付人力×各岗位单价×（服务热线 KPI 对应系数×0.8+服务在线 KPI 对应系数×0.2）

KPI 得分	对应系数
低于 80	0.80
80-85	0.85
85-90	0.90
90-95	0.95
95-100	1

附件 2:

## 保密协议

甲方（陕西省高速公路收费中心）与乙方（陕西杰而森人力资源开发有限公司）签订《陕西省高速公路收费中心高速公路出行服务业务外包项目》。为了在项目实施的过程中，使甲乙双方的保密信息、知识产权和相关的合同信息不受到侵害。为此甲、乙双方在履行本协议时，均应遵守《中华人民共和国保守国家秘密法》和《中华人民共和国反不正当竞争法》等法律规定，并严格按照以下条款规定开展工作：

### 一、保密内容

（一）乙方需要保密内容：乙方在履行合同的过程中所获悉的甲方提供的项目信息等，以及经甲方声明需要保密信息。

（二）甲方需要保密内容：乙方在服务中使用的流程、方法以及乙方声明需要保密的其他信息。

### 二、保密信息的使用

（一）甲方应指定专门的项目协调人员配合乙方工作，乙方在履行合同过程中如需了解或获取甲方相关资料或信息，应向甲方项目协调人员索取。

（二）甲方项目协调人员应做好保密信息管理及调研情况的记录工作，乙方应予以配合。

（三）乙方可按以下方式获取信息：书面、交付项目、启动信息存取。

### 三、保密的范围

(一) 乙方只在本项目需要时才能使用甲方提供的秘密信息。乙方应将甲方提供信息的使用限制在与本项目有关的人员、保密协议签署者范围内。

(二) 甲方应将乙方在本项目中使用的流程和方法等技术信息限制在与本项目有关的人员、保密协议签署者范围内。

#### **四、保密义务**

(一) 未经许可不得获取对方与本次工作无关的秘密信息；

(二) 不得向任何第三方披露、转让或协助使用上述秘密信息；

(三) 如发现上述秘密被泄露或者自己过失泄露，应当采取有效措施防止泄密进一步扩大，并及时向对方报告；

(四) 凡未经对方书面同意，一方以直接、间接、书面、口头等形式为第三方提供第一条保密内容的行为均属违反保密义务的行为。但以下情况不属于违反保密义务：

1. 获取或披露一方已公开发表，或已为公众所知的信息；
2. 获取或披露一方已书面授权公开的信息；
3. 获取的信息属于一方通过合法手段从第三方在未受到任何限制的情况下获得的；
4. 根据法律、法规，司法或行政命令的要求向有关国家机关提供他方的秘密信息，提供前必须经过双方的书面认可。

#### **五、保密期限**

甲、乙双方确认，双方的保密义务从本协议签署之日起生效。自本合同生效之日起算，保密期限为无限期。

## 六、违约责任

(一) 如果一方不履行本协议第四条所规定的保密义务,应当承担给对方造成的直接损失的赔偿责任,并承担合同金额 20%的违约金。

(二) 因一方的违约行为侵犯了另一方的合法权益,对方可以选择根据本协议要求其承担违约责任,或者根据国家有关法律、法规要求其承担侵权责任。

(三) 任何一方及其工作人员未按照本协议约定使用保密信息或者泄露保密信息而触犯有关法律,一方都可以有权按照本条的规定取得赔偿,还将依法追究另一方的行政及刑事责任。

## 七、争议的解决

甲乙双方友好协商解决本协议中的争议。协商不成的,任何一方都有权向甲方所在地人民法院即西安市未央区人民法院提起诉讼。

## 八、法律适用、协议文本及效力和变更

(一) 本协议适用中华人民共和国的法律。

(二) 本协议的任何修改必须经过双方协商一致,并以书面方式确认,方为有效。

(三) 本协议经双方法定代表人、负责人或授权代表签字并加盖单位公章后生效。

(以下无正文,为双方签章处)

甲方：陕西省高速公路收费中  
心（盖章）



负责人或授权代表：朱方

乙方：陕西杰而森人力资源  
开发有限公司（盖章）



法定代表人或授权代表：李国栋

签订日期：2026年5月27日

签订日期：2026年5月27日