

陕西省 12355 青少年服务台年度运营项目合同

甲方（购买方）：共青团陕西省委

乙方（服务方）：陕西荣格教育科技有限公司

根据《中华人民共和国民法典》及相关法律法规规定，甲乙双方就甲方委托乙方开展陕西省 12355 青少年服务台项目事宜协商一致，签订本合同，共同信守执行。

第一条 项目内容

（一）项目名称：陕西省 12355 青少年服务台年度运营

（二）项目周期：2026 年 5 月 13 日至 2027 年 5 月 13 日

（三）项目形式：由乙方承接陕西省 12355 青少年服务台的运营管理、服务提供、活动开展及成果产出等综合服务工作。

第二条 服务内容及要求

乙方需在合同期内完成约定的服务内容，并达到相应标准。具体服务内容、指标要求和质量标准详见本合同附件二《陕西省 12355 青少年服务台年度运营项目内容与绩效考核指标体系》。

乙方须按照附件约定的服务内容、指标要求和质量标准，完成宣传宣讲、平台运营、热线服务、专项工作推进等各项任务。

心理健康专题研究报告的具体质量要求详见附件三《心理健康专题研究报告要求》；招聘人员要求详见附件四《陕西省 12355 青少年服务台人员招聘要求》。

第三条 项目经费及支付方式

(一) 项目经费总额：人民币（大写）贰拾玖万柒仟伍佰元整（¥297500.00 元）。

(二) 经费使用原则：本项目经费须专款专用，不得挪作他用。乙方应建立专项账目，配合甲方及审计部门的监督检查。

(三) 支付方式

支付节点	支付比例	支付条件
首期款	40%	合同签订生效且甲方收到乙方开具的合法有效发票后 15 个工作日内
中期款	40%	中期评估合格且甲方收到乙方开具的合法有效发票后 15 个工作日内
尾款	20%	年末评估完成后，根据考核结果核算支付

(四) 收款账户信息

户名：陕西荣格教育科技有限公司

信用代码（税号）：91610103MA6WERAN9D

开户行：中国民生银行股份有限公司西安东关正街支行

账号：645122872

地址：陕西省西安市碑林区建西街长征左邻右舍东区 20219

第四条 项目评估与验收

(一) 中期评估

中期评估于合同期内第4个月末进行，主要考察项目是否按计划正常推进、运行管理是否规范、是否存在影响全年目标完成的重大风险。评估分为合格与不合格两个等次。

考核内容	评估方式	合格标准
项目是否正常运转	检查活动记录、热线接听数据	活动正常开展、热线接听正常
是否存在严重问题	甲方日常监督反馈	无重大安全事故、无严重违约行为
阶段性任务推进情况	对照年度计划综合判断	无严重滞后，整体进度可控

评估合格的，支付中期款。评估不合格的，乙方应在15个工作日内完成整改，整改合格后予以支付；整改后仍不合格的，甲方有权暂停支付中期款，并根据以下约定作相应处理：

1. 甲方书面通知乙方限期再次整改，限期内仍未达标的，甲方有权按合同总金额的5%扣减中期款；
2. 因乙方原因导致项目连续三个月无法正常推进的，甲方有权单方解除合同，已支付的首期款乙方应如数退还；
3. 因项目停滞或服务缺失造成不良社会影响的，甲方有权解除合同并要求乙方赔偿相应损失。

（二）年底评估

年底评估于年末进行，综合考察全年服务任务的完成情况、服务质量及服务对象满意度。评估结果分为优秀、合格、基本合格、不合格四个等次。

评估等次	主要标准	尾款支付比例
优秀	核心任务全面完成，服务成效显著	100%
合格	核心任务基本完成，服务运行正常	100%
基本合格	部分任务未完成，整体影响可控	80%
不合格	项目停滞、发生重大责任问题或严重违约	0%

(三) 考核结果运用

1. **优秀及合格等次：**全额支付尾款，优秀等次在后续合作中优先考虑。

2. **基本合格等次：**支付 80%尾款，乙方需提交书面情况说明及改进措施。

3. **不合格等次：**不支付尾款，甲方有权根据合同约定解除合作关系并追究相应责任。

第五条 知识产权与成果归属

乙方在履行本合同过程中产生的所有工作成果(包括但不限于研究报告、活动方案、宣传物料设计、课件、照片、视频等)，其知识产权归甲方所有。乙方享有署名权，但未经甲方书面同意，不得将上述成果用于本合同约定之外的用途。

第六条 保密义务

乙方对在履行本合同过程中知悉的甲方工作秘密及青少年个人信息负有保密义务，不得泄露、出售或非法向他人提供。涉及青少年心理咨询、法律咨询等个案信息的，必须严格脱敏处理，

需向有关部门通报的应事先取得甲方同意。违反保密义务给甲方或第三人造成损失的，乙方应承担全部赔偿责任。

第七条 合同的终止

1. 合同期满，双方未续签的；
2. 乙方服务能力丧失，致使服务无法正常进行的；
3. 乙方项目执行过程中出现重大过错或资金使用不规范等情形，经甲方提醒督办仍整改不到位；
4. 双方协商一致终止的；
5. 法律法规规定的其他终止情形。

第八条 双方权利和义务

（一）甲方权利、义务

1. 有权对项目实施情况进行全程跟踪、监督和检查；
2. 有权要求乙方按时报送项目进展、资金使用情况及相关数据；
3. 协调乙方在服务过程中与相关政府部门和单位有关事宜；
4. 按合同约定按时足额支付项目经费。

（二）乙方权利、义务

1. 有权要求甲方按合同约定支付项目经费；
2. 须按合同约定的服务内容和标准完成项目任务；
3. 项目经费须专款专用，不得挪作他用；
4. 不得将服务项目转包或分包给第三人；
5. 须如实报告项目进展情况，按时提交各类报告和材料；

6. 须配合甲方的监督检查、绩效评估和审计工作；
7. 如因乙方原因导致合同终止，须按甲方要求返还相应款项。

第九条 违约责任

1. 乙方未按合同约定完成服务内容或服务质量不达标的，甲方有权根据考核结果扣减相应经费；情节严重的，甲方有权单方解除合同，并要求乙方返还已支付的相应款项。

2. 任何一方违反合同约定，给对方造成损失的，应当予以赔偿。

第十条 争议解决

本合同在履行过程中发生争议，由双方协商解决；协商不成的，任何一方均可向甲方所在地有管辖权的人民法院提起诉讼。

第十一条 其他约定

1. 本合同附件为本合同不可分割的组成部分，与合同正文具有同等法律效力。

2. 本合同一式肆份，甲方执贰份，乙方执贰份，自双方法定代表人或授权代表签字并加盖公章之日起生效。

3. 合同履行过程中，如需对合同内容进行变更或补充，须经双方协商一致并签订书面补充协议。

第十二条 合同附件

1. 《陕西省 12355 青少年服务台年度运营项目竞争性磋商结果报告与评审意见表》

2.《陕西省 12355 青少年服务台年度运营项目内容与绩效考核指标体系》

3.《心理健康专题研究报告要求》

4.《陕西省 12355 青少年服务台人员招聘要求》

(以下无正文)





甲方（盖章）：中国共产主义青年团陕西省委员会
法定代表人/授权代表（签字）：王宇晴

签订日期：2016年10月13日



乙方（盖章）：陕西教育科技出版社
法定代表人/授权代表（签字）：梁仔

签订日期：2016年10月13日

附件 1

磋商结果报告

项目名称：陕西省 12355 青少年服务台年度运营项目

项目编号：ZMZH2026-CS1008

采购人：中国共产主义青年团陕西省委员会

陕西至铭招标代理有限公司

二〇二六年四月三十日

中国共产主义青年团陕西省委员会：

陕西至铭招标代理有限公司受中国共产主义青年团陕西省委员会的委托，根据《中华人民共和国政府采购法》等法律法规，对《陕西省 12355 青少年服务台年度运营项目》（项目编号：ZMZB2026-CS1008）进行了竞争性磋商。

一、情况说明

1、磋商公告于 2026 年 04 月 20 日在“陕西省政府采购网”发布。

2、在中国共产主义青年团陕西省委员会的监督指导下，磋商大会于 2026 年 04 月 30 日 09 时 30 分在陕西省西安市莲湖区南二环西段九座花园 13 楼 1304 室由陕西至铭招标代理有限公司组织召开。

3、在磋商文件发售期（2026 年 04 月 20 日至 2026 年 04 月 24 日）共发售磋商文件 3 份。

4、在磋商响应文件递交有效时间内（2026 年 04 月 30 日 09 时 30 分前）磋商响应文件应收 3 份，实收 3 份，分别是：碑林区向阳花青少年服务中心、陕西惠泽社会工作中心、陕西荣格教育科技有限公司。

5、参会单位：中国共产主义青年团陕西省委员会

6、磋商小组名单：组长：曹萌 组员：朱洁、王文倩

7、资格审查：各投标人的资格均符合磋商文件的要求，详见《资格审查表》。

8、符合性审查：各投标人的符合性审查均符合磋商文件的要求，详见《符合性审查表》。

二、唱价内容

报价表

单位：元

序号	磋商 响应 单位名称	报价内容	磋商总报价 (元)	服务期	备注
1	碑林区向阳花青少年服务中心		298000.00	2026年4月 -2027年4月	
2	陕西惠泽社会工作中心		300000.00	2026年4月 -2027年4月	
3	陕西荣格教育科技有限公司		300000.00	2026年4月 -2027年4月	

二次报价表

单位：元

序号	磋商 响应 单位名称	报价内容	磋商总报 价 (元)	服务期	备注
1	碑林区向阳花青少年服务中心		298000.00	2026年4月 -2027年4月	
2	陕西惠泽社会工作中心		299000.00	2026年4月 -2027年4月	
3	陕西荣格教育科技有限公司		297500.00	2026年4月 -2027年4月	

三、详细评审

磋商小组依据采购文件中规定的评审办法及标准对各供应商的响应文件进行详细评审，评审结果如下：

供应商名称	磋商总报价 (元)	报价 得分	详细评 审得分	总得分	排序
碑林区向阳花青少年服务中心	298000.00	14.97	62.00	76.97	3
陕西惠泽社会工作中心	299000.00	14.92	62.67	77.59	2
陕西荣格教育科技有限公司	297500.00	15.00	72.00	87.00	1

四、推荐成交候选人

磋商小组根据评审结果按得分由高到低的顺序推荐的成交候选人为：

排序	单位名称
第一成交候选人	陕西荣格教育科技有限公司
第二成交候选人	陕西惠泽社会工作中心
第三成交候选人	碑林区向阳花青少年服务中心

排序第一名的成交候选人为：陕西荣格教育科技有限公司，其投标总报价为：贰拾玖万柒仟伍佰元零角零分（¥297500.00元）；服务期：2026年4月-2027年4月。

磋商小组：王靖 曹有 荣

采购人代表：刘鸣

二〇二六年四月三十日

陕西省12355青少年服务台年度运营项目竞争性磋商

评审意见表

项目编号：ZMZH2026-CS1008 磋商时间：2026年04月30日09时30分

磋商地点：陕西省西安市莲湖区南二环西段九座花园13楼1304室

根据竞争性磋商文件要求，结合各有效磋商响应文件的内容，经过磋商小组磋商，推荐成交供应商为：

第一名：陕西荣格教育科技有限公司

第二名：陕西惠泽社会工作中心

第三名：碑林区向阳花青少年服务中心

磋商小组：王婧 曹薇 李洁

附件 2

陕西省 12355 青少年服务台年度运营项目内容与 绩效考核指标体系

一级指标	二级指标 (KPI)	目标要求	数据/证据来源 (乙方需提供)
1. 人员管理与培训	省级服务台专职人员工资	1 人/年	配合完成省台日常管理与业务工作。
	志愿者活动补贴	按需发放	针对志愿者参与特定活动开展单次补贴。
	对各地市 12355 工作人员业务培训	≥4 场/年	开展业务培训, 包括接线方法、系统熟悉、工单录入、沟通方式等。
2. 宣传宣讲类服务	青春灯塔巡讲完成数	全年 ≥100 场	巡讲计划、通知、签到表、现场照片、课件、每场《听众反馈分析报告》。
	12355 进社区活动场次	全年 ≥25 场	活动方案、社区证明、预告、签到表、图文总结。
	寒暑假自护教育活	全年 ≥40 场 (包含线上线下)	专项计划、宣传品、参与名册、成果展示材料。

	动场次		
	12355 宣传物料制作	支撑活动	制作宣传折页、海报、展架、周边等，用于活动宣传和阵地展示
3. 平台运营与知识产出	运营 12355 相关新媒体平台	每周固定栏目≥2 期，全年发布心理知识/新闻稿≥104 篇	公众号年度数据报告、发布排期表、月度内容分析简报。
	心理健康专题研究报告	全年完成并提交高质量报告≥4 篇	完整的研究报告（含摘要、数据、分析、结论建议）、数据来源说明、评审意见。
	服务台重大活动新闻发布	全年发布重大活动新闻稿≥10 篇	新闻稿原文、发布链接、转载证明。
4. 热线服务效能	12355 热线接听率与响应	月度接听率≥90%，抽查时在岗响应	电话系统月度统计报表、值班记录、配合甲方抽查的录音或通话记录。
	服务规范化与档案管理	流程规范，档案完整、保密	工作手册、应急预案、脱敏化的标准化咨询记录模板。
5. 日常服务与管理	地市 12355 热线接听率与响应	月度接听率 100%，抽查时在岗响应	电话系统月度统计报表、值班记录、配合抽查的录音或通话记录。
	热线数据分析报告	每 2 个月 1 篇，全年 6 篇	重点展示接听量、接听率、工单类型分布等基本指标，进行趋势分析，并在此基础上挖掘原因、提出建议。

	日常清洁、维护维修与改造提升	维持正常运行	保洁费用,以及因正常使用导致的硬件设备故障及家具损坏(如桌椅、柜体、门锁、墙面、照明等)的报修与修复。
	青春驿站便民物资	保证物资充足	补充日常消耗,包括桶装水、纸杯、纸巾、药品、雨伞、充电宝等。
	服务规范化与档案管理	流程规范,档案完整保密	包括:服务台接听、线上服务制度的建立与执行;内部管理制度的建立与执行;后台服务制度的建立与服务程序规范性的执行等相关制度 工作手册、应急预案、脱敏化的标准化咨询记录模板。
6. 专项工作	“心理副校长”工作	按计划有序推进,与学校建立合作并开展服务	校方合作协议、入校工作计划、活动记录、校方评价。
	“绿色通道”工作	及时转介到相关专业医疗机构	访谈记录、转介评估单。
	12355 护航队伍工作	配合完成 12355 护航队伍建设与专项活动	对外合作、日常联系与队伍建设。

附件 3

心理健康专题研究报告要求

一、报告主题要求

报告应紧扣青少年心理健康热点与本地实际,选题方向可包括但不限于:

1. 陕西省青少年热线咨询常见问题年度分析
2. 青少年心理健康状况专题调研
3. 典型心理危机干预案例分析
4. 特定群体(留守儿童、困境儿童等)心理健康研究
5. 家庭教育与青少年心理发展关系研究

.....

二、报告质量标准

1. 结构完整性: 须包含摘要、数据来源、现状分析、问题诊断、对策建议等部分
2. 数据翔实性: 须基于热线数据、问卷调查、访谈等一手资料
3. 分析专业性: 运用心理学专业理论进行分析,结论科学合理
4. 对策可行性: 提出的建议具有针对性和可操作性
5. 字数要求: 每篇报告正文不少于 3000 字
6. 原创性: 禁止抄袭、拼凑,一经发现直接判定为不合格

三、提交节点

1. 中期评估前：至少完成 2 篇并通过初审
2. 合同期满前：完成全部 4 篇并提交终版

附件 4

陕西省 12355 青少年服务台人员招聘要求

一、招聘岗位及工作内容

岗位名称：综合管理岗

工作内容：

1. 负责服务台日常公文处理，包括工作报告、方案计划、会议纪要等常用材料的起草与整理；
2. 负责热线数据、工单数据的收集、整理、统计及初步分析，按要求输出基础报表；
3. 协助对接各地市服务台、合作单位及相关部门，做好信息传递与工作衔接；
4. 参与服务台日常事务性工作，协助会议组织、资料归档、物资管理等；
5. 完成交办的其他综合事务工作。

二、招聘条件

1. 具有中华人民共和国国籍，拥护中华人民共和国宪法和法律法规，拥护中国共产党的领导，品行端正，遵纪守法。
2. 年龄不超过 35 周岁，本科及以上学历，社会学、社会工作、公共管理、行政管理、心理学等相关专业优先。
3. 具备以下专业资质之一：国家二级/三级心理咨询师、中国心理学会注册系统注册心理师或注册助理心理师、执业精神科

医师、助理社会工作者及以上职业水平证书、律师执业证。（具有 12355 青少年服务台或同类青少年服务机构一年以上工作经验者，可在资质要求上适当放宽，但须承诺入职后一年内取得相关证书。）

5. 具有一年及以上相关从业经验，包括但不限于：社会工作服务机构、青少年服务组织、心理咨询机构、政府部门或企事业单位综合管理岗位工作经历。

6. 热爱青少年工作，热心公益事业，具有奉献精神，愿意运用专业知识为广大青少年提供服务。

7. 具备较强的文字综合能力、良好的沟通协调能力与数据分析能力。工作认真细致，责任心强，具有较强的服务意识和团队合作精神，能够适应应急值守和突发任务响应，无违法犯罪记录，未被纳入失信被执行人（自然人）名单。