12315 电话接诉业务整体外包项目

服务合同

甲方：西安市市场监督管理局

乙方：西安优优人力资源有限公司

2025 年 6 月 30 日

外包项目服务合同

甲 方	发包单位	西安市市场监督管理局		
	单位地址	陕西省西安市经开区凤城八路 109 号		
	法定代表人	郝生旺	统一社会信用代码	11610100013353155G
乙 方	承包单位	西安优优人力资源有限公司		
	营业地址	西安市雁塔区电子西街三号-西京三号 2 号楼 3 楼		
	法定代表人	尤广杭	统一社会信用代码	91610135MA6U8N7U1D

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，就乙方承包甲方西安市市场监督管理局 12315 电话接诉业务整体外包项目的相关事宜订立如下合同：

一、服务内容及要求

（一）服务范围

按照省政府办公厅推进政务服务便民热线归并优化工作要求和省市场监管局《关于加强西安市 12315 热线建设的通知》，由乙方承包甲方西安市市场监督管理局 12315 电话接诉业务整体外包项目，实现“7×24 小时”全天候人工接听服务，切实保障 12315 热线话务承载能力和人工接通率。

（二）服务要求

1、服务外包团队的一切管理活动均由乙方负责，因人员管理产生的不良后果均由乙方承担。乙方须安排 1 名驻场管理人员、30 名话务人员及相应团队支撑人员，提供 7×24 小时 12315 热线服务，制定符合甲方要求的《“7×24 小时”班组工作表》，确保满足业务运营需要。

2、话务人员要求

（1）人员数量：30 人。

（2）人员年龄：18 岁至 40 岁。

（3）人员学历：大专及以上学历，工商管理、法律专业或有相关客服工作经验者优先。

（4）能力要求：普通话标准、口齿清晰、思维敏捷、善于沟通、亲和力强；具有良好的语言组织能力，熟悉计算机操作；具有良好的服务意识、心理素质与团队协作精神，能够适应24小时轮班工作制。

（5）人员聘用：为保障12315工作的延续性，在同等条件下，优先选聘指挥中心现有的从业话务人员。

3、人员管理

（1）30名话务人员的管理活动由乙方负责。

（2）乙方提供1名驻场管理人员，负责人力管理、现场管理，完成人员考勤/考核、业务管理、群众投诉话务人员相关问题的处置及甲方安排的其他话务相关工作，管理人员应在话务人员要求的基础上，具有1年以上类似项目管理工作经验。

（3）乙方应制定符合甲方要求的人员管理制度，建立常态化招聘渠道，及时有效地完成招聘，确保满足项目用人需求。

（4）乙方应根据项目实际情况，建立常态化的绩效考核机制，制定符合甲方要求的绩效考核管理办法，定期对话务人员进行考核，以有效保障人员素质，提升服务水平和质量。

（5）为确保话务人员能够完成甲方约定交办的各项业务和工作任务，乙方应主动接受甲方对服务外包人员进行业务指导，听取甲方对服务外包人员的相关评价意见。

（6）工作时间按照甲方规定的工时制，在“3.15”等重要时间节点按照甲方要求进行排班。

（7）乙方应按照《劳动法》《劳动合同法》等法律法规规定合法用工，及时与话务人员签订劳动合同，对其进行用工管理、薪酬福利发放、社会保险缴纳、人事档案管理、户籍关系管理及劳务纠纷处理等劳动关系管理，按时足额发放工资，办理缴纳社会保险，时间从2025年7月1日开始至2026年6月30日结束。

4、人员薪资待遇及相关要求

（1）话务人员工资由基础底薪、绩效工资、福利工资（冬季取暖、夏季降温、加班费、餐补等）组成（乙方管理费用不含在内）。

（2）乙方负责法定节假日期间服务外包人员的节日慰问和配餐保障。

（3）乙方驻场管理人员工资结算部分不高于话务人员最高工资水平。

二、外包费用及结算方式

（一）本合同外包费用总金额：2483634.19 元人民币(大写:贰佰肆拾捌万叁仟陆佰叁拾肆元壹角玖分)，本合同金额不受市场价变化的影响。

（二）结算方式：据实结算，结算总金额不超过合同总金额。其中：

1、乙方管理服务费用（含招聘费、培训费、风险金、残疾人就业保障金等）不超过 198500 元人民币（大写：壹拾玖万捌仟伍佰元整），根据甲方对乙方工作完成情况评价得分（见附件：工作完成情况评价表），工作完成评分≥90 分全额付款，工作完成评分＜90 分则按对应百分比进行付款（例如：工作完成评分 80 分，则乙方管理服务费用=供应商报价×80%）。

2、其他工资、社保、节日慰问、员工关怀、配餐保障、税费、招标代理服务费、驻场管理人员费用等一切费用，在符合招标文件要求的基础上实行据实结算，乙方需提供工资流水、社保缴纳凭证、节日慰问/配餐保障员工签收表及相关票据、税务发票、招标代理服务费缴费相关凭证等资料。甲方在付款前有权审核上述资料，确保支出真实合规。

3、若据实结算部分实际产生金额超出 2285134.19 元人民币（大写：贰佰贰拾捌万伍仟壹佰叁拾肆元壹角玖分），则优先从乙方管理服务费用中扣除，超出合同总金额部分由乙方承担。

4.付款方式：分期付款。每次付款前，乙方需书面提出付款申请，并提供符合甲方要求的增值税发票，申请支付尾款时，乙方还需提供

据实结算需要的所有资料（包括工资发放表、社保缴纳凭证、正规发票、福利领取签字单等），甲方收到乙方付款申请及完整资料30个工作日内进行支付。合同签订后预付1241817.09元人民币（大写：壹佰贰拾肆万壹仟捌佰壹拾柒元零玖分）；2025年12月底前支付596072.2元人民币（大写：伍拾玖万陆仟零柒拾贰元贰角整）；剩余合同尾款，根据据实结算情况、乙方工作完成情况和绩效目标完成情况，计算实际应付金额进行支付。

（三）乙方账户信息：

账户名称：西安优优人力资源有限公司

开 户 行：招商银行西安分行营业部

账　　号：129908647010999

乙方若变更收款账户，应于变更前至少七个工作日内以书面形式告知甲方，否则因此造成的损失均由乙方承担。

三、服务期限

本合同服务期限从2025年7月1日起至2026年6月30日。

四、双方权利和义务

（一）甲方权利和义务

1、甲方有权对乙方的服务事项作出明确、清晰的要求，有权依照法律法规、甲方单位规章制度对乙方服务外包人员进行现场指导，监督乙方人员的相关工作，对乙方承揽岗位的服务外包人员完成服务情况进行评价，乙方应当根据甲方反馈积极配合改进，并将甲方意见作为乙方对其员工进行考核和管理的重要依据。

2、甲方有权对存在以下情形的乙方人员提出退回或调整要求，乙方应予以配合，并在接到甲方通知后的3个工作日内启动人员替换流程：

（1）不符合本合同明确的人员要求基本条件的；

（2）违反甲方规章制度、工作要求，造成所负责的工作不能正常运行，或不能保证工作质量，给甲方造成损失或不良影响的；

（3）严重违反甲方规章制度、岗位职责和劳动纪律的；

（4）不能提供真实有效的健康证明、身份证明的，或提供虚假的健康证明、身份证明的；

（5）月考评低于60分或连续两个月考评低于70分的。

3、在合同服务项目范围内，甲方对乙方服务外包人员工作岗位和内容有分配和指派权。

4、甲方有权根据约定的服务质量标准，对乙方服务外包的成果进行针对性评估和验收，对于不合格或不能达到要求的服务标准的服务外包人员，提前【1】个工作日书面通知并提供充足证据后，可要求乙方重新安排人选提供服务，乙方在接到甲方通知后的3个工作日内启动人员替换流程。

5、甲方应按照合同约定按时按量支付乙方承包服务费用。

6、甲方有义务明确、清晰、合理地要求乙方完成外包服务事项，并无偿提供乙方或乙方服务外包人员为完成外包项目运作所需的环境设施（包括工作场所、必要的工作工具等），并进行日常维护，若由于甲方未能及时提供或未及时补充、指导修复工作工具等环境设施，导致乙方服务外包人员无法完成工作任务的，责任由甲方承担。

7、若有形势变更或其他特殊情况，需要暂时调整已有的外包工作安排的，甲方有义务提前一周以书面形式告知乙方，便于乙方进行妥善的人力和流程安排，并另行协商工作计划。

8、若甲方涉及乙方服务项目的相关规章制度或服务内容，在服务期内有变更或调整的，应当及时以书面形式告知乙方，便于乙方及时分析、并参考要求执行。

（二）乙方的权利和义务

1、根据本合同约定，乙方应按甲方需求岗位安排服务外包人员，并保持服务外包人员的相对稳定；服务外包人员应按照甲方要求的工作时间、工作内容、工作规范开展工作。

2、乙方及乙方服务外包人员均不得以甲方或甲方职工的名义活动。

3、乙方应根据国家法律法规规定，与向甲方提供外包服务的人员

建立劳动关系，按时支付劳动报酬及社会保险，同时为服务外包人员办理用工登记手续。乙方承诺对劳动关系的合法性、社保缴纳及劳动纠纷处理等事项承担全部责任，确保甲方不因上述事项承担任何责任。

4、乙方应根据甲方委托事项及要求进行服务外包人员招聘，组织开展岗位培训、目标管理、廉政教育、安全生产教育，同时做好服务外包人员心理辅导、团队建设、档案管理等工作。

5、乙方有权定期对外包岗位服务工作进行情况分析，并向甲方提出意见和建议。

6、乙方负责独立处理服务外包人员的劳动争议事宜，并承担劳动监察部门对服务外包人员用工行为的检查、调查，确保甲方不会因劳动争议受到影响。

7、乙方服务外包人员若被发现有任何影响甲方正常岗位工作的行为，乙方应及时处置解决。

8、乙方服务外包人员患病、非因工受伤、死亡、发生工伤事故的，由乙方按照国家《劳动合同法》及相关法律法规全权处理，但甲方应给予必要的配合。

9、在服务期间，乙方及其服务外包人员应保证所使用设施设备的完好、完整，若由于操作或使用不当造成设备损坏或丢失，须原价赔偿。乙方不得将所使用设施设备用于本合同目的以外的用途。

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、乙方被列入诚信黑名单的；

3、乙方及其服务外包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、保密义务

（一）合同任何一方以书面、或者电子邮件等形式提供给另一方的信息或者数据，包括：客户信息、财务数据、双方订立的合同等为保密信息。一方未经对方事先书面同意，不得以任何形式将保密信息的部分或者全部披露、许可给任何第三方。

（二）乙方应对服务外包人员进行保密教育，乙方及服务外包人员应遵守甲方的保密制度。对其他单位查询的资料、档案需按照甲方规定流程和程序予以公开；对其他单位查询的甲方非公开文件、资料、档案及第三方隐私、商业秘密等资料、档案、文件，未经甲方同意不得随意公开。服务外包人员或乙方有关人员违反本合同保密义务的，每发生一起，乙方应向甲方支付合同总金额0.7‰的违约金，并赔偿甲方因此遭受的全部损失。

（三）保密义务不因本合同的终止而终止。

七、违约责任

（一）甲方无故未按期支付乙方本合同项下的服务费用超过30个工作日的，每迟延一日按照应付未付金额的日3‰向乙方支付违约金。

（二）乙方服务外包人员违反甲方岗位要求及工作纪律，受到群众投诉、媒体曝光并造成严重不良影响的，每发生一起，乙方应以合同价款的0.7‰向甲方支付违约金。

（三）乙方有其他违反本合同情形的，应赔偿甲方由此产生的全部损失。

八、争议解决

（一）在本合同履行过程中发生争议，双方应当协商解决。

（二）双方不愿协商、调解解决或者协商、调解不成的，双方约定向甲方所在地人民法院提起诉讼。

九、其它

（一）本合同一式捌份，甲方执伍份，乙方执叁份，自双方签字盖章之日起生效；未经合同另一方书面同意，一方不得转让本合同书项下任何权利和义务，本合同已有约定的除外。

（二）本合同未尽事宜，由甲乙双方通过协商可另订补充协议，与本合同具有同等法律效力。

本合同正文到此结束。

甲方盖章：
西安市市场监督管理局
法定代理人或
委托代理人签章：
签订日期：2025年 6月30日

乙方盖章：
西安优优人力资源有限公司
法定代理人或
委托代理人签章：
签订日期：2025年 6月30日

鉴证方盖章：
陕西万泽招标有限公司
法定代理人或
委托代理人签章：
签订日期：2025年 6月30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≥85%，得满分；热线接通率＜85%，按比例得分：（实际接通率/85%）*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。	10	
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	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。	6	
7		人员离职 7 个工作日内未安排人员入职扣 4 分/次。	8	
8		人员流失率＜30%，每超过 5%扣 2 分。	6	
9	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	
10		经核实确认的话务人员业务类投诉扣 0.01 分/件。	6	
11		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。	7	
12	工作落实情况	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。	10	
13	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	
14		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	