

西安市新城区2025年12345市民热线
话务服务外包合同

委托方(甲方):西安市新城区数据局

地址:西安市新城区西一路街道尚德路115号新城区人民政府6楼

法定代表人/负责人: 郭珮琦

受托方(乙方):西安新城城投人力资源有限公司

地址:陕西省西安市新城区东六路民安大厦B座一层A-83

法定代表人/负责人: 刘懿

根据《中华人民共和国民法典》、《中华人民共和国政府采购法》及其它有关法律、行政法规,为明确双方在实施过程中的权利、义务,经双方协商自愿签订本合同。

一、合同组成

下述文件是构成本合同不可分割的部分:

- (1) 本合同条款及其所有附件。
- (2) 甲方的磋商文件及澄清文件。
- (3) 乙方的磋商响应文件及质疑解答文件。
- (4) 成交通知书。
- (5) 法定代表人授权书。

(6) 双方与合同有关的往来信函、传真经双方法定代表人或其授权代表签字并加盖单位公章确认后视为本合同的组成部分。

(7) 经双方法定代表人或其授权代表签字并加盖单位公章确认的补充协议。

如果乙方的磋商响应文件及质疑解答文件内容违背或低于甲方磋商文件要求或任何可能导致影响当次采购目的的情形,均应当被视为乙方自动放弃磋商响应文件及质疑解答文件中相应部分而同意以磋商文件相应内容为准。如果乙方的磋商响应文件及质疑解答文件内容高于甲方磋商文件要求,则以乙方的磋商响应文件及质疑解答文件内容为准。如果合同条款与合同附件有矛盾之处,以合同条



款内容为准。如果合同附件之间有矛盾之处，以有利于甲方的附件内容为准。

上述合同文件应能够相互解释、相互说明。如合同文件之间出现不一致，除本合同另有约定外，第（1）款至（6）款的排列顺序就是合同文件的优先解释顺序。对于第（7）款中双方达成的补充协议与原合同（包括（1）-（6）款中所列的所有文件）存在不一致，以签订日期在后的补充协议为准。

二、项目概况

1、服务内容：

（1）按照市区相关规定处理市 12345 转派工单，确保群众诉求按时高效办结。负责热线的接听、登记、分派、审核、催办、重办、回访、归档工作，受理企业群众反映的问题和相关咨询事项等业务；

（2）按照信创要求提供应用平台相关改造的技术服务，确保平台符合政务云部署要求；

（3）本项目所需岗位人员不少于 16 人。

2、工作内容

（1）合同签订后 1 个月内完成团队组建工作，项目团队需要为本项目配备项目质检、数据分析等管理人员，以及平台工作人员等不少于 16 人。供应商负责团队的人员经费（含人员工资、补贴、社保、员工福利费用等）、培训经费及其他所有费用。

（2）服务团队配置需大学专科及以上学历，年龄一般在 22-35 周岁，具有扎实的文字功底及较强的沟通协调能力。

（3）按季度开展员工培训工作，每年不少于四次，具体时段由采购人确定，团队培训工作包括：入职培训，岗中能力提升培训，定期聘请专业老师对平台受理岗人员进行服务标准、规范及相关知识培训、沟通交流技巧、心理疏导等内容培训。根据需求对新城区各职能部门进行指导培训等。

（4）运营服务执行 365 天运行机制，运营方依据采购人工作实际需要，合理安排值班。认真、及时办理市热线办转办的市民服务热线登记、分派、审核、催办、重办、回访、归档群众企业咨询事项和反映问题。

（5）负责转办市级平台派发的工单，各类工单的分派处理（包含任务池、联办、退单等）须在 2 小时内完成，审核提交工作须在 1 小时内完成。



(6) 负责对承办部门办理工单进度进行督办、催单。

(7) 负责对承接的工单进行统计、分析，结合阶段性、重点工作开展实际出具数据分析报告。

(8) 按照市区相关规定处理市 12345 转派工单，确保群众诉求按时高效办结。

(9) 区 12345 市民服务热线话务服务，根据市民的咨询内容，提供准确的信息反馈和指导，涉及政策咨询等。

(10) 熟练掌握热线系统操作规定和方法，严禁讽刺挖苦群众或与群众争执，严禁推诿扯皮、拒办业务，严禁使用热线电话拨打私人电话。

(11) 工作中遇到敏感事项、集中投诉事项、重点问题等第一时间做好与承办单位的沟通、协调工作并将具体情况及时上报区热线服务中心负责人。

(12) 按要求统计、核算各成员单位承办事项数量、响应率、退单率、按时办结率、重办率等指标。

(13) 外包人员应严格遵守区数据局相关考核管理规定及各项规章制度。

(14) 外包人员应保持仪容仪表端庄大方，着装整洁统一，言行举止得体，不在话务间内大声喧哗。

(15) 外包人员应保持话务间、值班室、个人办公桌、会议室等区域卫生干净整洁。

(16) 外包人员应严守保密纪律，严禁泄露国家机密和公民反映的不宜公开的内容；严禁公开向利害相对人提供来电人的姓名、联系方式等相关信息。

(17) 根据工作需要，完成采购人交办的与岗位职责相关的其它工作。

(18) 外包人员上岗前须接受采购人组织的业务培训和技能测试，合格后方可上岗。

(19) 按照信创工作开展的要求，逐步完成平台软件的替代工作，2027 年底前实现软件平台开发环境、数据库、应用环境的全面替代工作，确保区级热线系统符合接入市级政务云的相关要求。

3、满足的需求：

(1) 区 12345 市民服务热线话务服务，根据市民的咨询内容，提供准确的信息反馈和指导，涉及政策咨询等；按要求统计、核算各成员单位承办事项数量、



响应率、退单率、按时办结率、重办率等指标；用大数据分析功能，按照采购人需求形成相关运行分析报告，收集、整理社情民意；根据工作需要，完成采购人交办的与岗位职责相关的其它工作。

（2）按照信创时间要求，提供平台软件的信创技术服务支持，2027 年底前实现软件平台开发环境、数据库、应用环境的信创，确保区级热线系统符合接入市级政务云的相关要求。

4、服务期：自合同签订之日起一年。

5、服务地点：西安市新城区数据局 12345 市民热线服务中心。

6、服务质量：符合国家有关现行规范、标准的要求。

三、合同价款及付款比例

1、合同价款：本合同为固定总价合同。

2、合同总价款为人民币（大写）捌拾万零肆仟元整，（小写）¥804,000.00 元。

3、本合同费用总额已包括甲方就乙方履行本合同所应当支付的全部报酬、所需的全部费用及税费。因国家税收政策导致增值税率变化的，本合同价款（不含税价）不变，增值税税款及本合同费用总额（含税价）相应变更。

4、付款方式：

（1）合同签订后，达到付款条件起 7 日内，甲方支付合同总金额的 40.00%，即人民币¥321,600.00 元。

（2）中期验收达到付款条件起 7 日内，甲方支付合同总金额的 40.00%，即人民币¥321,600.00 元。

（3）合同到期前 30 日内，甲方支付合同总金额的 17.00%，即人民币¥136,680.00 元。

（4）剩余 3%作为服务保证金，共计人民币¥24,120.00 元，于项目结束后 30 日内，根据本合同第七条验收条款约定的最终验收标准进行结算支付。

5、付款依据：

满足付款条件的情况下，乙方应向甲方出具书面付款通知（注明开户行及账户信息）以及符合国家财税规定的增值税专用发票，否则甲方有权延迟履行付款义务。如因乙方缘故（如开具增值税发票延误等）导致甲方无法按时付款，甲方



不承担违约责任。

乙方账户信息：

收款人：[西安新城城投人力资源有限公司]

开户行：[招商银行股份有限公司西安钟楼支行]

账号：[129917745210000]

乙方负责人

姓名：郭伟

联系电话：13669253656

身份证号：61033119831120001X

四、甲方的主要责任和权利

1. 甲方应对乙方服务情况进行考核。
2. 乙方违反甲方工作纪律，造成不良影响的，甲方可要求乙方无条件更换服务人员，乙方应在8小时内作出响应，在不影响工作的前提下，5个工作日内补充人员到位；如经甲方研究认定造成严重影响的，除要求乙方无条件更换服务人员外，乙方以本季度应付款项为基数，按每天3%计算向甲方支付违约金。
3. 乙方在服务期间出现重大失误的，甲方有权终止协议，并向乙方追索因失误造成的相关损失。
4. 甲方支持乙方的工作，按合同保证乙方责任和权力的统一。
5. 甲方有权阐述对具体问题的意见和建议。
6. 甲方有权对服务质量进行评估，若服务评估结果不合格，甲方有权扣除不超过10%的合同金额或终止合同。

五、乙方的主要责任和权利

1. 根据本合同约定，乙方应按甲方需求安排服务人员，并保持服务人员的相对稳定。合同签订后1周内完成不少于16人的团队组建工作，团队成员年龄一般在22-35周岁，具有扎实的文字功底及较强的沟通协调能力。
2. 乙方应根据甲方的要求，建立并完善内部考核管理制度。
3. 乙方定期对外包服务工作进行情况分析，向甲方提出意见和建议，不断改进完善服务工作。
4. 乙方服务人员若被发现有任何影响甲方正常岗位工作的行为，乙方管理



人员应及时处置。

5. 在服务期间，乙方服务人员需保证所使用设施的完好、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。

6. 乙方负责团队的人员经费（含人员工资、补贴、社保、员工福利费用等）、培训经费及其他所有费用，并承担《中华人民共和国劳动法》等法律法规规定的全部用人主体责任。

六、知识产权

1. 乙方在为甲方提供服务时所获得或形成成果的知识产权归甲方所有，未经甲方许可，乙方不得以任何方式使用，亦不得出于任何目的向第三方披露或许可第三方使用。主要以该项目形成的成果参加各类评奖，应经甲方书面同意，与甲方共同申报。

2. 若乙方在为甲方提供服务时侵犯了第三人的权利，致使甲方受到索赔或起诉，由此给甲方造成的一切损失由乙方承担，同时甲方有权解除合同，乙方应及时消除不良影响。

3. 若未经甲方许可，乙方擅自使用或向第三方披露或许可第三方使用在为甲方提供服务时所获得的成果，甲方有权要求乙方或第三方停止侵权，并承担由此带来的所有损失，同时消除不良影响。

七、验收

1. 验收时间：项目完成后 30 日内进行验收。

2. 质量标准：符合国家有关现行规范、标准的要求，并满足本合同附件《考核细则》。

3. 最终验收合格条件：

（1）符合国家标准和技术规格书及合同要求，符合竞争性磋商文件、成交供应商的磋商文件、澄清文件和成交通知书的要求等。

（2）服务保证金支付评价标准：合同服务期内，以西安市 12345 市民热线服务中心出具的月通报（或双周、月度、季度、年度等）为依据。

全年月通报排名低于前三名的期数高于两期但低于四期的，扣除服务保证金的 1%（即合同总金额的 1%）；

全年月通报排名低于前三名的期数达到或超过四期的，扣除服务保证金的



2%（即合同总金额的 2%）；

剩余 1%的服务保证金（即合同总金额的 1%）由甲方根据对乙方全年服务的综合情况、过程性资料等内容进行主观评价，如甲方评价合格，则支付；如甲方评价不合格，则不予支付。

八、保密

1. 在本合同的履行期内，乙方获得与本项目相关的信息（包括获得的资料及成果等），应当采取适当有效的方式保护，不得未经授权使用、传播或公开。

2. 乙方在项目实施过程中接触或产生涉密数据的，应严格按《中华人民共和国保守国家秘密法》以及其他相关法律法规和制度执行。如由于乙方的原因而导致泄密的，乙方应承担相应法律责任。

九、不可抗力

1. 如果双方任何一方由于遭受诸如战争、严重火灾、洪水、台风、地震等重大自然灾害、以及双方同意的其他不可抗力事故，致使影响合同履行，履行合同的期限应予以延长，延长的期限应相当于事故所影响的时间。不可抗力事故系指甲乙双方在缔结合同时不能预见的，并且它的发生及其后果是无法避免和无法克服的事故。

2. 遭受不可抗力一方应在不可抗力事故发生后尽快以书面形式通知另一方；并在事故发生后十（10）个日历日内，将有关部门出具的证明文件、详细情况报告以及不可抗力对合同影响程度的说明用特快专递或挂号信的形式寄给另一方。如果不可抗力影响时间延续二十（20）个日历日以上，双方应通过友好协商在合理的时间内达成进一步履行合同或终止合同的协议。

十、税费

1. 中国政府根据现行税法对乙方征收的与本合同有关的一切税费均由乙方负担。

2. 在中国境外发生的与本合同执行有关的一切税费均由乙方负担。

3. 中国政府依据现行税法对甲方征收的与本合同有关的一切税费均由甲方负担。

十一、破产终止合同



当乙方破产或无供货（或提供服务）能力时，甲方可在任何时候以书面形式通知乙方单方解除合同；并且该终止合同不损害或不影响甲方已采取或将采取补救措施的权利。

十二、转让

未经甲方事先书面同意，乙方不得部分转让或全部转让其应履行的合同义务。乙方擅自转让自身合同义务，甲方有权单方解除合同，并要求乙方赔偿因此产生的一切损失。

十三、违约责任

1. 按《中华人民共和国民法典》中的相关条款执行。
2. 未按合同或磋商文件要求提供服务，质量不能满足甲方技术要求，采购单位有权终止合同，甚至对供方违约行为进行追究。

十四、合同争议和解决办法

甲、乙双方应本着友好合作、积极协商的态度，严格履行本协议，因不可预见的因素或本协议未尽事宜发生争议，由双方协商解决，协商不成时，甲、乙双方同意提交西安仲裁委员会仲裁，仲裁裁决是终局的，对双方均有约束力。

十五、其他事项

1. 采购人需追加与合同标的相同的货物、工程或者服务的，在不改变合同其他条款的前提下，可以与供应商协商签订补充合同，但所有补充合同的采购金额不得超过原合同采购金额的百分之十。

2. 未尽事宜，双方协商解决。在本合同履行过程中将双方达成的书面补充协议是本合同不可分割的组成部分，与本合同具有同等效力。

3. 本合同正本一式二份，副本一式四份，均以中文书写，在双方代表签字盖章后生效，甲方执正本一份、副本二份；乙方执正本一份，副本一份；政府采购管理部门备案副本一份，均具有同等法律效力。

4. 本合同自双方签字盖章之日起生效，合同执行完毕自动失效（合同的服务承诺长期有效）。

甲方：西安市新城区数据局（盖章）	乙方：西安新城城投入为资源有限公司（盖章）
地址：西安市新城区西一路街道尚德路115号新城区人民政府6楼	地址：陕西省西安市新城区东六路民安大厦B座一层A-83



邮编：710005	邮编：710004
法定代表人：邵佩琦	法定代表人：刘懿
委托代理人：	委托代理人：郭伟
电话：	电话：13669253656
传真：	传真：/
日期：2025.11.26	日期：2025.11.26

