

合同编号：



UEJCA2500538EGN00

2025 年汉中 12345 政务服务便民热线 话务外包采购项目服务合同

甲方：汉中市大数据服务中心

乙方：中电信数智科技有限公司

签订时间：2025 年 01 月

签订地点：陕西 汉中

合同编号：



UEJCA2500538EGN00

2025 年汉中 12345 政务服务便民热线话务 外包采购项目

甲方：汉中市大数据服务中心

法定代表人/负责人：杨成

统一社会信用代码：12610700H081001307

地址：汉中市汉台区民主街汉中市人民政府

项目联系人：赵浩然

电话：18391629559

乙方：中电信数智科技有限公司

法定代表人/负责人：李忠

统一社会信用代码：91110000710928807K

地址：北京市海淀区复兴路 33 号 13 层东塔 13 层 1308 室项目

联系人：詹小玲

电话：19916160006

经双方友好协商，甲方委托乙方承接汉中 12345 政务服务便民热线项目话务外包服务项目。为明确合作范围、合作形式、费用结算方式等细则，双方特订立本合同，以共同遵守。

第一条 服务内容



1.1 服务目标：保障汉中 12345 政务服务便民热线安全、高效运行，做好话务团队管理，妥善处理好群众、企业反馈的各类诉求，不断优化热线“接、转、办、评”全闭环工作流程，确保热线“接得更快、分得更准、办得更实”，将热线打造成为高效服务群众和企业、敏锐感知社情民意、精准支撑科学决策的社会治理新平台。

1.2 总体服务内容：甲方将汉中 12345 政务服务便民热线话务服务项目以话务外包形式交由乙方承接，并支付费用。乙方负责汉中 12345 政务服务便民热线的话务团队组建、管理及运行等工作，在服务期内组建不少于 40 人的话务运行团队，按照甲方要求做好相关业务工作，并提供汉中 12345 政务服务便民热线平台运维保障服务，确保热线平台安全、高效运转。

1.3 服务方式：汉中 12345 政务服务便民热线话务团队提供现场服务，汉中 12345 政务服务便民热线平台运维提供技术服务。

第二条 服务期限和验收时间

2.1 服务地点：汉中市汉台区民主街。

2.2 服务期限：2025 年 1 月 1 日至 2025 年 12 月 31 日

2.3 验收时间：2025 年 6 月 30 日前甲方组织初验，2025 年 12 月 31 日前甲方组织终验。

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下列工作条件和协作事项：

3.1 向乙方话务人员提供话务座席、办公场地、设备（所有



权归甲方享有)及有关工作标准、工作流程。

3.2 对乙方话务人员进行与服务内容有关的业务知识指导。

3.3 对乙方话务人员在业务开展过程中遇到的问题给予及时响应。

第四条 甲方向乙方支付服务报酬及支付方式为：

4.1 本合同费用总额：人民币大写[贰佰肆拾捌万伍仟元整]，小写[¥2485000.00]元，税率为 6%，税款为人民币大写[壹拾肆万零陆佰陆拾元叁角捌分]元，小写[¥140660.38]元；价款为人民币大写[贰佰叁拾肆万肆仟叁佰叁拾玖元陆角贰分]元，小写[¥2344339.62]元。本项目采用一次招标沿用三年，实行一年一考核一签合同的办法。待本次服务期满，且通过甲方组织的验收后，于 30 个工作日内，由甲乙双方签署续签合同。

4.2 费用支付：

(1) 2025 年 6 月 30 日前甲方组织初验，初验后 10 个工作日内，甲方向乙方支付合同总金额的 50%，共计人民币大写[壹佰贰拾肆万贰仟伍佰元整]，小写[¥1242500.00]元；

(2) 2025 年 12 月 31 日前甲方组织终验，终验后 10 日内，甲方向乙方支付合同总金额的 50%，共计人民币大写[壹佰贰拾肆万贰仟伍佰元整]，小写[¥1242500.00]元；

4.3 本合同费用总额已包括甲方就乙方履行本合同所应支付的话务员工资、社保、工装、系统运维、税金等全部费用。除另有约定外，甲方无需再支付其他费用。

合同编号：



UEJCA2500538EGN00

4.4 甲方凭乙方开具的相应金额的、符合国家规定的发票支付本合同费用，并按以下方式向乙方付款：

本合同费用总额的所有支付由甲方以银行转账（银行转账、电汇、支票等）方式付至乙方指定账户。乙方银行账户信息和纳税人信息如下：

开户行：中国光大银行陕西自贸试验区西安唐延路支行

户名：中电信数智科技有限公司陕西分公司

账号：7858 0188 0000 92277

统一社会信用代码：9161 0000 6679 7146 2K

地址：陕西省西安市高新路 56 号

电话：029-88214949

第五条 甲方权利和义务

5.1 甲方权利：

（一）为确保人力资源管理的规范性与一致性，甲方对员工的聘用、解聘以及岗位设置拥有最终决定权。未经甲乙双方协商一致，乙方不得单方面进行员工的聘用、解聘操作，亦不得单方面对员工的岗位分工直接进行安排。

（二）如遇突发情况，甲方有权向乙方提出增加话务人员，乙方在接到通知后 3 个工作日内响应解决措施，并在解决措施约定时间内确保人员调配到位。

（三）甲方有权根据不同时期业务需要，重新制定及修订业务流程与服务标准，乙方应严格遵守。



(四) 甲方有权对乙方提供的外包服务进行监督，要求乙方话务人员遵守甲方话务流程及服务标准。乙方服务人员若有不符合规范要求的现象，甲方有权向乙方反映情况并提出更换，乙方须在接到通知后 3 个工作日内响应解决措施，并在约定时间内予以解决。

5.2 甲方义务

(一) 向乙方话务人员提供话务座席、办公场地、设备（所有权归甲方享有）及有关工作标准。

(二) 甲方负责 12345 热线工作任务的下达及整体考核、验收等标准的制定。

(三) 甲方有义务对乙方话务人员进行与服务内容有关的业务知识指导，并对乙方话务人员在业务开展过程中遇到的问题给予及时响应。

(四) 按照合同结算标准及结算方式向乙方及时足额支付外包服务费。

第六条 乙方权利义务

6.1 乙方权利

(一) 有权要求甲方按时支付服务费。

(二) 有权要求甲方提供服务场所及日常工作协调。

(三) 有权要求甲方提前做好工作量需求预测。

6.2 乙方义务

(一) 乙方负责对员工进行培训(包括岗前培训、制度规范、



工作流程、服务内容），参与热线日常运行管理工作。

（二）乙方负责建立热线话务团队的内部管理制度，全面贯彻执行甲方制定的有关考核标准。

（三）乙方负责热线的日常运行工作，包括但不限于：话务接听、工单转派、结果审核、满意度回访、数据分析等工作，按期形成各类数据分析报告。

（四）乙方负责话务员招聘工作，按照《中华人民共和国劳动法》相关规定，保证合法用工。承担话务人员在服务期间发生的病假、产假、工伤及其他《中华人民共和国劳动法》规定的属于用人单位的用工责任与义务。

（五）本合同有效期内，当话务人员需要调整时，乙方须提前 15 日通知甲方。同时，在甲方提出增加人数在 3 人及以下时，乙方在 3 个工作日内及时响应，并在约定时间内确保人员调配到位；超过 3 人的，乙方在 5 个工作日内及时响应，并依照协商时间确保人员调配到位，以保证服务事项的执行不受影响。

（六）对于乙方因履行本合同了解到的保密信息，包括但不限于国家机密、商业秘密、个人隐私等，乙方应当严格履行保密义务，做好话务员的保密培训工作，不得向任何第三方披露或使用。

（七）乙方负责做好团队文化建设工作，拓展员工晋升渠道，激发员工工作热情，增加人员归属感和团队凝聚力，降低人员流失率，如有话务人员离职，乙方应及时组织招聘，在服务期内始



终保障话务团队不低于 40 人。

(八) 在服务中乙方应遵守甲方制定的话务流程及规范，若因乙方话务人员工作失误引起投诉，乙方应第一时间做好善后关怀工作并及时向甲方汇报。

(九) 乙方对甲方提供的 PC 电脑、IP 电话、耳麦等设备仅做工作用途使用，如因乙方保护不当或人为等原因造成设备损坏、遗失等，应将承担相应赔偿责任(正常使用造成自然损耗除外)。

(十) 乙方负责对汉中 12345 政务服务便民热线平台提供维保服务，提供平台运行所需的技术支持，包括但不限于系统维护、故障排查、软件升级、安全检查和漏洞扫描等服务，确保热线平台始终安全、高效运行。

第七条 保密

7.1 乙方对甲方提供的所有资料以及在本合同签订、履行过程中所接触到的甲方的工作秘密、商业秘密、技术资料、诉求人隐私及工单内容等资料和信息(统称“保密资料”)负有保密义务。未经甲方书面许可，乙方不得向任何第三方披露，不得将保密资料的部分或全部用于本合同约定事项以外的其他用途。乙方有义务对保密资料采取不低于对其本身商业秘密所采取的保护手段予以保护。

7.2 乙方不得以任何方式(包括但不限于软硬盘、图纸、彩样、照片、菲林、光盘等)留存保密资料。对保密资料在乙方期间发生的被盗、泄露或其他有损保密资料保密性的事件承担全部



责任，因此造成甲方损失的，乙方应负责赔偿。

7.3 如乙方违反本合同关于保密的约定，乙方应赔偿因此给甲方造成的一切损失。

7.4 对于乙方在本合同签订及履行过程中依法获得的个人信息和重要数据，乙方应当依法在境内存储，且不得向境外提供。

第八条 双方确定以下列标准和方式对乙方的技术服务工作成果进行验收：

8.1 服务标准：

（一）接通率。非因不可抗力或影响范围广泛的重大政策调整，热线年接通率不低于 98%。（总分 15 分，接通率 $\geq$ 98%，得 15 分，每降低 1%，扣 1 分，扣完为止。）

（二）解答率。按照热线管理规范提供受理服务指引，对能按热线知识库解答事项应即时解答，一次性解答率达到 50%以上。（总分 15 分，一次性解答率 $\geq$ 50%，得 15 分，每降低 1%，扣 1 分，扣完为止。）

（三）满意率。中标服务商按照热线管理规范采集市民对服务评价情况（包括“非常满意”、“满意”、“基本满意”、“不满意”、“非常不满意”），确保服务满意率达到 98%以上。（总分 15 分，服务满意率 $\geq$ 98%，得 15 分，每降低 1%，扣 1 分，扣完为止。）



(四) 工单转派及时率。紧急类工单即接即派，非紧急工单30分钟内转派承办单位，每月对转派工单及时率进行抽查。(总分15分，每发现1件未按期转派工单扣1分，扣完为止。)

(五) 工单审核及时率。每日必须完成当日18:00前承办单位提交的工单审核，每月对工单审核及时率进行抽查。(总分15分，每发现1件超期审核工单扣1分，扣完为止。)

(六) 人员流失率。年度人员流失率小于10%。(总分15分，人员流失率 $\leq 10\%$ ，不扣分，每提升1%，扣1分，扣完为止。)

(七) 知识库更新量。知识库的全年更新维护率达到40%以上。更新维护率=(新增数量+修改数量)/知识库知识量总数*100%。(总分10分，年维护率 $\geq 40\%$ ，不扣分，每降低1%，扣1分，扣完为止。)

8.2 技术服务工作成果的验收方法：分值达到85分以上，视为通过验收。

第九条 侵权处理

9.1 乙方应当保证，其依本合同为甲方提供服务过程中或其为甲方提供的服务成果不侵犯任何第三人的合法权益。如果有人提出法律或行政程序(合称“侵权指控”)，声称甲方侵犯了其知识产权等合法权益的，乙方应当负责解决，并赔偿甲方就此所承担的一切损失和费用。

9.2 如果在侵权指控的审理过程中有关机关禁止甲方继续



使用技术服务成果的部分或全部，乙方应当采取以下措施之一：

(1) 使甲方重新免费获得使用上述技术服务成果的权利

(2) 免费改造上述技术服务成果，使甲方不受上述禁令限制继续使用技术服务成果。

9.3 乙方承诺遵守国家相关法律法规，本合同项下技术服务若涉及可能影响国家安全的内容，乙方提供的技术服务必须首先通过国家相关部门的安全审查。

第十条 项目服务成果的权利归属

10.1 双方确定，乙方所完成的服务成果的所有权利，归甲方所有。

10.2 双方确定，甲方利用乙方的服务成果所完成的新的技术成果的所有权利归甲方所有。

第十条 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技术指导和培训。

第十一条 违约责任

11.1 双方确定，任何一方未履行或未完全履行本合同项下的义务，均构成违约。违约方应当赔偿因违约给对方造成的一切损失。

11.2 乙方未能按本合同约定按期提供服务的，每逾期 1 日，乙方应当按照本合同费用总额的 0.01% 向甲方支付违约金。如违约金数额累计达到本合同费用总额的[10]%时，甲方有权终止本合同，乙方仍应支付上述违约金、退还甲方已支付款项并按照同



期中国人民银行贷款利率计付利息，同时赔偿甲方的相应损失。

11.3 乙方提供服务不符合本合同要求的，乙方应当按照甲方要求更正和修改，并承担由此产生的全部费用。因此造成逾期的，甲方有权终止本合同，乙方应当退还甲方已支付款项并按照中国人民银行授权全国银行间同业拆借中心公布的一年期贷款市场报价利率（LPR）计付利息，并赔偿甲方的相应损失。

11.4 因乙方违约造成甲方损失，甲方因诉讼产生的一切费用（包括但不限于诉讼费、律师代理费、保全费等）将由乙方全部承担。

第十二条 双方确定，在本合同有效期内，甲方指定赵浩然为甲方项目联系人，乙方指定詹小玲为乙方项目联系人。

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。

第十三条 法律适用和争议解决

13.1 本合同适用中华人民共和国法律。

13.2 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以下争议解决方式：向甲方所在地有管辖权的人民法院起诉。

13.3 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它部分。

第十四条 合同生效和其他



14.1 本合同自双方签字盖章之日起生效。

14.2 本合同一式[肆]份，甲方执[贰]份，乙方执[贰]份，具有同等法律效力。

14.3 如果本合同的任何条款在任何时候变成不合法、无效或不可强制执行而不从根本上影响本合同的效力时，本合同的其他条款不受影响。

14.4 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。

14.5 本合同的任何内容不应被视为或解释为双方之间具有合资、合伙、代理关系。

14.6 本合同替代此前双方所有关于本合同事项的口头或书面的纪要、备忘录、合同和协议。

14.7 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。

14.8 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：

- (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；

14.9 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）。

第十五条

本合同双方通知地址及方式如下：

甲方：汉中市大数据服务中心

地址：汉中市汉台区民主街市人民政府

联系人：赵浩然

电话：18391629559

乙方：中电信数智科技有限公司陕西分公司

合同编号：



UEJCA2500538EGN00

地址：陕西省西安市高新路 56 号

联系人：詹小玲

电话：19916160006

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。

第十六条 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。

经友好协商，对本合同条款补充、修改如下，本补充附页为合同正文的一部分，与合同正本冲突时，以本补充附页为准。

本合同一式 肆 份，甲方执 贰 份，乙方执 贰 份。

合同编号：



UEJCA2500538EGN00

附件：汉中 12345 政务服务便民热线服务清单

(以下无正文)

甲方（盖章）：汉中市大数据服务中心

法定代表人：

地址：汉中市汉台区民主街汉中市人民政府

电话：0916-2626492

日期：2025 年 1 月 26 日

乙方（盖章）：中电信数智科技有限公司

法定代表人：

联系电话：010-58553604

地址：北京市海淀区复兴路 33 号 13 层东塔 13 层 1308 室

邮箱：19916160006@189.cn

日期：2025 年 1 月 26 日



UEJCA2500S38EGN00

合同编号：

附件：

汉中12345 政务服务便民热线服务内容清单

服务内容	
一、服务质量	
按照年工单 25 万的处理量，全面且精准地完成热线咨询、求助、投诉、举报、建议等各类诉求的接听、记录、转办、审核、回访、质检、归档、知识库运维以及数据分析报表形成等全流程工作。提供“7×24”小时不间断的全天候人工服务，并且确保人工服务接通率稳定维持在不低于 98% 的标准水平。具体要求如下：	
1.接通率。非因不可抗力或影响范围广泛的重大政策调整，热线年接通率不低于 98%。	
2.直接解答率。严格按照热线管理规范提供受理服务指引，对能按热线知识库解答事项应即时解答，年度一次性解答率应达到 50%以上。	
3.满意率。按照热线管理规范采集市民对服务评价情况（包括“非常满意”、“满意”、“基本满意”、“不满意”、“非常不满意”），确保服务满意率达到 98%以上。	
4..工单转派及时率。紧急类工单即接即派，非紧急工单 30 分钟内转派承办单位，每月对转派工单及时率进行抽查。	
5.工单审核及时率。每日必须完成当日 18:00 前承办单位提交的工单审核，每月对工单审核及时率进行抽查。	
6.人员流失率。年度人员流失率小于 10%。	
7.知识库更新量。知识库的全年更新维护率达到 40%以上。更新维护率=（新增数量+修改数量）/知识库知识总量*100%。	
8.按照采购方要求，对热线的数据进行汇总分析，并出具相应分析报告。	



UEJCA2500538EGN00

合同编号：

二、话务坐席与管理

1.合理配置话务座席数量（不低于现有40名话务员的标准），座席配置应具备高度灵活性与动态调整能力，能够依据采购方的具体要求以及实际话务量波动等紧急情况，在短时间内完成座席调度，保障服务的优质性与稳定性。

2.建立科学严谨的话务服务体系，应涵盖服务质量、业务培训、监督考核、晋升发展等方面。

三、项目过渡保障

提供项目过渡工作保障方案，设置3个月过渡期，做好工作交接过渡，并在过渡期内继续聘用原有话务人员，且不降低待遇，保障热线持续稳定运行，服务质量不降低。如话务员因个人意愿离职，应在7天内完成人员招聘，并确保团队中具备政务热线一年以上经验的人员数量始终不低于70%。在开展人员招聘工作前，中标服务商应与采购方进一步深入协商，达成共识。

四、培训与考核

1.高度重视业务培训工作，根据热线工作实际需要，合理设置业务培训课程，包括但不限于入职培训、沟通技巧、业务知识、工作规程、软件使用、保密要求等。

2.建立绩效考核管理体系，以月为周期对员工工作情况进行全面、客观、公正的绩效评价。考评指标应涵盖工单处理量、处理准确率、客户满意度、出勤率等核心要素，且各指标权重分配合理。将考评结果与员工薪酬紧密挂钩，薪酬调整幅度根据考评结果的不同等级进行明确划分。

五、应急机制

制定完整且具备针对性的应急预案，着力构建科学高效的话务量监控与动态调整机制。面对各类突发情况、紧急工作，提前谋划、妥善做好话务服务相应的人力、物力等资源调配工作，确保在各类紧急状态下话务服务都能始终维持高质量运转。

六、用工管理

中标服务商需建立完善的用工管理机制，以确保能及时、准确且妥善地处理好用工管理，依规落实相应保障事务以及履行法定扣代缴义务等工



UEJCA2500538EGN00

合同编号:

作, 承担所有的劳动人事风险责任, 包括法律、经济等赔偿责任。

七、工装提供

为培训合格的在职话务员提供统一的工装。工装的款式或样式设计应充分征求采购方的意见, 体现热线服务的专业形象与品牌特色, 同时兼顾员工的穿着舒适度与工作便利性。工装应选择具有良好信誉与资质的供应商进行合作, 确保工装的质量与供应及时性。采购方有权对工装的设计方案、材料样品及采购合同进行审核与监督。

八、系统运维

参与本次招标的服务商应具备热线系统的运维能力, 需建立专业的运维团队, 配备经验丰富的技术人员, 以确保热线系统安全稳定运行。运维团队应制定完善的运维管理制度与操作流程, 包括但不限于系统日常巡检制度、故障预警机制、故障应急处理流程等。具备对系统硬件设备进行维护、升级与更换的能力, 以及对系统软件进行优化、漏洞修复与功能拓展的能力。

九、数据安全与保密

1. 中标服务商应与采购方签订严格的保密协议, 明确双方在数据安全与保密方面的权利与义务。制定详细、严密的保密工作方案, 涵盖数据存储、采集、使用、共享等各个环节的保密措施。

2. 热线产生的各类数据所有权均归属采购方, 中标服务商对数据进行的任何存储、采集、使用、共享等行为, 均需事先征求采购方的书面同意, 并严格按照采购方规定的流程与要求执行。