西安高新技术产业开发区社会事业服务局

2026-2027年度社保、医保电话坐席和微信公众号服务项目合同

甲 方：【西安高新技术产业开发区社会事业服务局】

乙 方：【陕西智安达人力资源有限公司】

甲方：西安高新技术产业开发区社会事业服务局

地址：西安高新技术产业开发区丝路创智谷

乙方：陕西智安达人力资源有限公司

地址：陕西省西安市高新区科技路48号创业广场1幢B1004室

西安高新技术产业开发区社会事业服务局2026-2027年度社保、医保电话坐席和微信公众号服务项目合同（项目编号;LZBE2026-691（XDZ2026-122-N-64）），由龙寰项目管理咨询有限公司组织公开招标,西安高新技术产业开发区社会事业服务局（以下简称“甲方”）确定陕西智安达人力资源有限公司（以下简称“乙方”）为该项目的中标人。

依据《中华人民共和国民法典》和《中华人民共和国政府采购法》之规定，经双方在平等、自愿、互利的基础上，签订本合同，共同信守。

一、外包服务

本合同所指的外包服务指根据甲方业务需要并由甲方提供相关资料及信息，乙方以合法拥有、掌握的数据信息以包括但不限于电话、微信、短消息等方式(由甲方根据实际需求选

择)就甲方社保医保电话咨询和微信公众号运营服务进行相关的服务及用户维护、提供全方位、一体化的公共服务。

二、资料

为确保外包服务的顺利开展,甲方应向乙方提供相关资料(以下简称“甲方资料”),包含但不仅限于图像,设计,音像,文字及其它资料等。甲方应确保所提供的甲方资料的内容不违反任何法律、法规、公共道德准则或者损害到任何第三方的权益。

甲方明确理解乙方并不是用户资料的所有者或提供方,也不是用户资料所承载的商品或服务的提供方。乙方的义务限于将收到的甲方资料、以合法的方式传递送达给第三方和在取得第三方许可的情况下将用户资料和信息以合法的方式传递给甲方。

三、保密义务

1、合同任何一方以书面、电子邮件、电话、语音等形式提供给另一方的信息或者数据,包括但不限于:参保人及单位的敏感信息、涉及本次项目服务内容的关键信息、客户信息中的个人隐私及商业秘密、双方订立的合同文本及其附件等,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。如乙方违反保密义务,应立即停止泄密行为,召回已泄露的信息,且因泄密给甲方造成实际损失,乙方还应赔偿甲方因此遭受的全部损

失。

2、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，未经甲方书面同意不得随意公开。因外包人员或乙方有关人员违反本协议保密义务的，由乙方承担赔偿责任。

3、保密义务不因本合同的终止而终止。

四、合同的履行

1、甲方权利与义务

（1）甲方有权对乙方就本合同的履行情况进行考核，同时有权对乙方及乙方指派的服务人员提供本合同项下服务的过程进行监管。

（2）乙方外包人员违反甲方岗位要求及工作纪律，受到群众投诉等事项造成不良影响的，甲方可提请乙方无条件更换外包人员。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；在服务人员更换期间，乙方应安排临时替代人员或采取其他过度措施以确保服务不中断，避免因人员变动导致的知识断层和服务响应延迟。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，乙方以该批次应付款项为基数，向甲方支付10%违约金。因乙方外包人员对于业务及政策解释不到位导致群众、企业通过各

种渠道投诉，经调查核实，确属乙方服务人员原因，每次投诉扣除乙方200.00元作为违约金；且对参保人或企业造成经济损失需承担相应补偿。因乙方原因造成被上级部门或管委会等部门通报批评的，具体情形包括但不限于工作失误、服务质量低下等，每次扣除乙方2000.00元作为违约金。甲方可在应付款项中直接予以扣减结算。如违约金不足以弥补给甲方造成的损失，乙方还应向甲方赔偿损失。

（3）乙方在服务期间出现重大失误的（“重大失误”是指出现重大失误被上级部门或管委会等追究责任或造成严重负面影响的情况）,甲方有权终止协议，并向乙方追索因失误造成的相关损失。

2、乙方权利与义务

（1）根据本合同约定，乙方应按甲方需求岗位安排服务人员，并保持服务人员的相对稳定；服务人员应具备相关行业经验，并按照甲方要求的工作时间、工作内容、工作规范开展工作；

（2）乙方依照国家、省市相关规定，为服务外包座席记录人员办理合法的劳动用工手续，依法缴纳社会保险，并签订劳动合同，并使员工明确乙方为其本人用人单位的事实。应根据西安市有关规定，按月足额支付其员工的工资；

（3）乙方负责对其工作人员进行日常管理、量化考核，工资发放，劳动关系管理、法律纠纷与劳动争议处理等工作，

确保承揽的电话咨询和微信服务外包工作顺利进行；

（4）乙方定期对外包岗位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；

（5）乙方负责处理服务人员的劳动争议事宜，并承担劳动稽查部门对服务人员社会保障的各项稽核责任；

（6）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，乙方管理人员应及时处置解决；此外，如服务人员因个人原因离职、调岗或无法履职，乙方应在接到通知后的8小时内作出响应，并在不影响工作的前提下，5个工作日内补充合格人员到位，以确保服务连续性和质量。

（7）乙方服务外包人员患病，或非因工受伤，或死亡，或发生工伤事故的，由乙方按照国家《劳动合同法》及相关法律法规全权处理，并承担相关用人单位责任；

（8）乙方自行收集发布的图片、视频或信息等不得侵犯第三方的知识产权，则甲方由此造成的名誉、财产等损失，由乙方承担，并承担甲方支出的所有合理费用，包括但不限于律师费、诉讼费等。

五、服务期限及服务地点

服务期限：自2026年8月1日起至2027年7月31日

服务地点：乙方提供地点

六、合同变更与终止

1、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(“重大失误”以甲方根据具体情况界定的为准),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，但如给甲方及第三方造成损害的，乙方须进行补偿和赔偿。

2、在合同履行过程中如遇不可抗拒的因素，双方协商解决。

3、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协议，应提前三个月书面通知对方，并协商解决。

七、违约责任

1、按《民法典》中的相关条款执行。

2、按合同要求提供服务或服务质量不能满足采购技术要求，乙方必须无条件提高技术，完善服务质量，否则，甲方会同监督机构、采购代理机构有权终止合同并对乙方违约行为进行追究，同时按政府采购投标人管理办法进行相应的处罚。

3、若因乙方重大失误（具体情形见本合同第四条第1款第（3）项定义）导致合同终止的，甲方有权拒绝未支付的项目金额，乙方应向甲方支付合同总金额10%的违约金，若违约

金不足以弥补甲方损失的，乙方还应赔偿甲方全部损失（包括但不限于直接经济损失、为挽回损失而支出的合理费用等）。

4、任何一方因不可抗力原因不能履行协议时，应尽快通知对方，双方均设法补偿。如仍无法履约协议，可协商延缓或撤销协议，双方责任免除。

八、合同争议解决的方式

本合同在履行过程中发生的争议，由甲、乙双方当事人协商解决，协商不成的按下列第(2)种方式解决：

1、提交西安仲裁委员会仲裁；

2、依法向甲方所在地人民法院起诉。

九、生效和终止

1、本合同经双方签字盖章后生效。

2、本合同须经甲、乙双方的法定代表人(授权代理人)在合同书上签字并加盖本单位公章后正式生效。

3、合同生效后，甲、乙双方须严格执行本合同条款的规定，全面履行合同，违者按《中华人民共和国民法典》的有关规定承担相应责任。

4、本合同一式陆份，甲方执肆份，乙方执两份；

5、合同如有未尽事宜，甲、乙双方协商解决。

附件：《本合同相关服务的范围和内容》

甲方:西安高新技术产业开发区社会事业服务局（盖章）

地址：西安高新技术产业开发区丝路创智谷

单位负责人或其授权的代理人（签字）：

日期：2026.7.29

乙方:陕西智安达人力资源有限公司（盖章）

地址：陕西省西安市高新区科技路48号创业广场1幢B1004室

法定代表人或其授权的代理人（签字）：

日期：2026.7.29

附件：

本合同相关服务的范围和内容

依据甲方与乙方签订的《外包服务合同》（以下称“合同”）并受合同的约束和调整，甲方委托乙方提供下列信息外包服务或其他产品或服务：

外包服务或其他产品及服务（以下统称为“信息服务”）内容及范围：

服务主要包括三个方面，即服务主要包括三个方面，即“座席电话服务”和“微信公众号运维服务”、政务大厅驻场服务。

一、服务相关内容定义：

（1）服务项目外包：

甲方根据自身工作需要，将部门（某个或某些项目）业务或服务交由具有该类业务服务经验的乙方进行代理，并在适当条件下要求乙方服务人员到甲方的服务场所，利用甲方的服务工具或设备对甲方指定的服务对象提供服务。

乙方承诺在确保满足甲方服务标准的前提下，于协议合作期内，为甲方及甲方指定的用户提供相应的外包项目服务，甲方向乙方支付项目外包费用。

（2）乙方项目人员：

是指乙方派出给本服务外包项目的符合本项目资格条件的、在甲方从事本合同规定的外包项目范围以内工作的人员。所有工作人员在劳动人事、工资福利、社会保险等各方面均隶

属于乙方。乙方有义务在本合同有效期内维持其与相应工作人员合法的劳动合同关系，乙方承诺不因与工作人员间就劳动法律关系或在其他方面的任何争议或瑕疵影响履行本合同项下的义务。

二、甲方就以下服务项目或业务外包给乙方提供服务：

（一）项目隶属：

甲方主要用户分为：

1、西安高新区有参保计划的、已参保的、曾经参保的企业或个人；

2、西安高新区社会保险、医疗保险、人事代理等相关政策法规方面业务咨询的人员；

3、其他情况的咨询人员。

（二）项目性质：

以语音为主的线上+线下多通道延伸政府公益性用户服务中心项目；

（三）坐席服务具体描述：

包括但不限于通过电话、网络（Web 服务、微信服务、IM 服务等）为甲方及主要用户提供高新区社会保险、医疗保险、人事代理等相关政策法规、业务流程和办事指南等相关问题的答复。人员配备不少于 30-40 人，其中驻场人员不少于 2 人，微信服务不少于 1 人。坐席人员能够按照政策标准和业务标准，熟练答复来电咨询。为咨询人提供高新区社会保险、医疗

保险、人事代理等相关政策法规、业务流程和办事指南等相关问题的答复。每天 8:30 至 18:00 全天不间断服务，按国家法定节假日休息。如遇突发事件或特殊情况，则根据社会事业服务局要求，安排值班和应急工作。

1、处理企业及个人咨询：

通过规章制度及相关流程的整理和学习，利用“语音线下+微信公众号线上”多通道形式，向区内企业及个人提供社会保险、医疗保险、人事代理等相关政策法规、业务流程和办事指南等相关问题咨询和解释引导工作。

2、电话外呼通知：根据工作需要，为服务对象提供社会事业服务局相关业务的告知、情况反馈和业务提醒等工作。

（1）以回复效率和群众体验为第一准则，定期优化流程，流程书面化、系统化，提升回复效率。

（2）电话接通率不低于 99%，电话答复群众满意度确保 100%。

（3）因乙方系统或其他自身原因所造成的外呼费用激增，超出甲方预算，由此产生的费用由乙方承担。

3、“西安高新社保医保”微信服务：

主要负责“西安高新社保医保”微信公众号宣传运营。包含“订阅号”的信息推送、在线问答、留言回复和日常运维；“视频号”的视频号信息推送、配合与账号相关的宣传活动等。

（1）信息发布

配合社会事业服务局收集信息素材，主要包括政策法规、通知公告、业务流程、办事指南、业务咨询、工作动态等内容。根据工作需求，提供图文编辑、信息发布和技术支持等服务。每月按信息推送最大期数和条数推送相关内容，如有特殊情况，根据社会事业服务局要求随时调整。

（2）在线回复

负责用户通过微信公众号咨询问题的回复和推送信息留言的回复。如遇舆情，须及时告知社会事业服务局，根据要求妥善处理、回复。

（3）自动回复

开发微信公众号自动回复功能，对于群众通过微信在线咨询的问题，特别是日常问题和热点问题要实现自动回复，并定期更新，确保回复准确无误。

（4）视频发布

配合社会事业服务局收集提供相关视频素材，按时推送视频。

（5）公众号运维

包括微信公众号年审提交、菜单维护和必要的硬件及技术支持。

4、驻场服务及轮岗学习：

（1）安排不少于2人作为政务大厅驻场联络人，主要负责做好社会事业服务局与坐席人员的沟通对接，1名负责电话

接线，1 名长期派驻，并带领咨询团队，进行培训。

（2）为熟悉业务，另需定期固定派驻 2-3 人在咨询窗口进行轮岗学习，轮岗周期根据社会事业服务局具体安排进行。

（3）每周、每月进行相关数据统计，并向社会事业服务局提供周、月工作报告，包括但不限于接线量、满意度、热点问题、难点问题、常规问题梳理等情况。负责梳理近一周、近一个月的业务咨询热点，同社会事业服务局确认形成标准答案，更新坐席咨询和微信咨询知识库，并对工作人员进行再培训。

（4）与甲方建立定期沟通机制，及时对接工作进展情况；如有需要同甲方协商或解决的重大问题，须以书面形式提交。

（5）定期向甲方反馈知识库，对所有回答过内容进行归纳、整理、更新经与甲方确认后，对员工进行业务培训，可视工作需要随时更新。

(四)外包服务的具体指标、规格

服务类别	服务内容	服务范围
技术响应	1、实现统一客服接入：029-88333626号码接入，号码资源由甲方提供）； 2、设置IVR语音导航及对应专门客服坐席功能； 3、提供8:30至18:00全天不间断人工坐席服务；	高新区企业和群众，以及其他咨询人员

	4、保障电话服务正常、稳定运行所涉及的相关软、硬件设备资源进行日常维护支撑，确保客服系统8:30至18:00全天正常使用。	
业务咨询电话服务	1、来电咨询：为咨询人提供高新区社会保险、医疗保险、人事代理等相关政策法规方面业务流程和办事指南等相关问题的答复。 2、电话外呼：根据工作需要，为服务对象提供社会事业服务局相关业务的告知、情况反馈和业务提醒等工作。 3、人员配备不少于30-40人，其中政务大厅驻场人员不少于2人，微信服务不少于1人。坐席人员应按照政策标准和业务标准，熟练答复来电咨询。 4、以回复效率和群众体验为第一准则，定期优化流程，流程书面化、系统化，提升回复效率。 5、电话接通率不低于99%，电话答复群众满意度不低于100%。 6、驻场服务：安排不少于2人作为政务大厅驻场联络人，主要负责做好社会事业服务局与坐席人员的沟通对接，1名负责电	高新区企业和群众，以及其他咨询人员

	话接线，1 名长期派驻，并带领咨询团队，进行培训。 7、为熟悉业务，另需定期固定派驻 2-3 人在咨询窗口进行轮岗学习，轮岗周期根据社会事业服务局具体安排进行。	
微信服务	1、信息发布:配合社会事业服务局收集信息素材，主要包括政策法规、通知公告、业务流程、办事指南、业务咨询、工作动态等内容。根据工作需求，提供图文编辑、信息发布和技术支持等服务。每月按信息推送最大期数和条数推送相关内容，如有特殊情况，根据社会事业服务局要求随时调整。每月按信息推送最大期数和条数推送相关内容，如有特殊情况，根据社会事业服务局要求随时调整。 2、在线回复：乙方负责用户通过微信公众号咨询问题的回复和推送信息留言的回复。乙方应在接到咨询或微信留言后的【24】小时内给予回复。如遇舆情，须及时告知社会事业服务局，根据要求妥善处理、回复。 3、自动回复：开发微信公众号自动回复功能，对于群众通过微信在线咨询的问	高新区内企业和群众，以及其他咨询人员

	题，特别是日常问题和热点问题要实现自动回复，并定期更新，确保回复准确无误。 4、视频发布：配合社会事业服务局收集提供相关视频素材，按时推送视频。 5、公号运维：包括微信公众号年审提交、菜单维护和必要的硬件及技术支持。	
工作机制	1、考核机制：需为社会事业服务局提供考核的必要设备，包括但不限于远程视频监控、电话录音记录等。甲方对电话接通率、接通时间、通话情况满意度、答复准确性及人员管理情况定期进行抽查，同时记录抽查结果，抽查结果作为项目考核依据在项目付款时予以体现。 2、团队机制：提供电话服务和微信服务的人员及相应设备，并要有一支固定的、专业的项目团队，并向社会事业服务局提供团队人员的履历信息表。高新区社会事业服务局根据实际情况参与团队人员选聘活动，确定最终人员名单。 3、报告机制：乙方负责每周、每月进行相关数据统计，并向甲方提供周、月工作报告，包括接线量、满意度、热点问题、难	甲方提供其具体服务项目、服务要求、服务标准

	点问题、常规问题梳理等情况。负责梳理近一周、近一月的业务咨询热点，同甲方确认形成标准答案，更新坐席咨询和微信咨询知识库，并对工作人员进行再培训。 4、沟通机制：与甲方建立定期沟通机制，及时对接工作进展情况；如有需要同社会事业服务局协商或解决的重大问题，须以书面形式提交。 5、“知识库机制”：乙方对所有回答过的内容要归纳、整理、更新，经与社会事业服务局确认后，对员工进行培训。合同终止或解除后15个工作日内，乙方应向甲方移交完整的知识库内容及相关资料，包括但不限于原始问答记录、分类标签、更新日志等,移交格式为可编辑的电子文档(如Word、Excel或甲方指定的数据库格式），并确保内容覆盖服务期内全部咨询领域，无重要信息缺失。 6、保密机制：业务咨询回复内容、信息发布内容以及“知识库”的版权归社会事业服务局所有。双方签订保密协议，若未履行保密协议，则依据保密协议相关约定处	

	理。 7、应急机制：（1）如遇政策业务发生重大变化或重大调整，导致咨询量剧增，须临时增加座席人员，有效缓解接线、回复压力。 （2）为确保电话咨询和微信服务工作的连续性，若因客观原因，导致项目发生变化，原项目外包单位应确保新承接单位可择优录取原单位工作人员，并配合向新承接单位提供经甲方确认的知识库内容及使用培训支持，相关移交工作须在甲方监督下完成。 8、培训学习机制：（1）内部培训：项目负责组织座席人员的日常培训，必要时，甲方可对培训方式和要求进行指导、调整。 （2）外部培训：积极参加甲方组织现场培训、线上培训。 （3）轮岗学习：安排坐席人员在政务大厅进行学习，定期轮换。 9、硬件保障机制：项目配备40路电话接入，40路坐席接入，40路IVR（互动式语音应答）接入,40台电脑、3台路由器、40副耳机等为保障业务发展需求要，话务专业	

	坐席按照52人准备，人员可根据需求进行机动调配。	

三、结算方式：

1、服务合同期限：自2026年8月1日至起至2027年7月31日止

2、合同总价：人民币（大写）贰佰零伍万叁仟元整（￥2053000）。

3、合同总价包括完成本次采购项目的一切费用。

4、合同总价一次性包死，不受市场价格变化因素的影响。

5、支付方式：由甲方负责结算，合同签订后，乙方在接受付款前，开具全额发票给甲方。

付款期	支付比例（%）	金额（元）	结算方式
首付款（合同签订后的第一个月内履行付款手续）	40%	821200	转账
二次付款（合同签订后的第九个月，一个月内履行付款手续）	40%	821200	转账

尾款 （合同期满且经甲方考核验收合格后一个月内履行付款手续）	20%	410600	转账

考核验收标准及支付方式：依据双方确立的《项目验收评分表》中的考核得分情况，作为最终的考核标准，按照组织管理、服务规范、人员配备、沟通协调配合、突发事件处理等方面进行考核打分，具体见《项目验收评分表》。（90≤得分≤100分，甲方全额支付乙方合同余款；80≤得分<90分，甲方支付剩余费用的80%；70≤得分<80分，甲方支付剩余费用的60%；60≤得分<70分，甲方支付剩余费用的50%。得分<60分，甲方在支付坐席薪酬福利部分款项后，剩余费用不予支付。如根据最终的《项目验收评分表》甲方有多余支付部分费用，则乙方应将该部分费用予以原路退还。）

6、结算方式：银行转账

7、甲方按以下信息向乙方支付合同款：

	乙方
账户名称	陕西智安达人力资源有限公司
开户银行	招商银行股份有限公司西安曲江池北路支行
银行帐号	129912994010801
银行地址	招商银行股份有限公司西安曲江池北路支行
纳税人识别号	91610135MA6WXYJ78U

8、甲方根据考核机制，对需要扣款的情况，在应付款中扣除。

9、合同双方的账户名称、开户银行、银行账号以本合同及附件提供的为准，如有变更，变更一方应在合同规定的相关付款期限三十天前，以加盖财务专用章的书面文件通知对方，否则自行承担相关责任。

10、合同双方如未正确依照上述规定支付合同的相关款项，视同未付款并应负逾期付款责任。

四、服务的质量标准：

通话及服务质量指标：

1、电话接通率不低于99%。

2、电话答复群众满意度不低于100%。

五、其它条款说明

1、项目执行计划：由甲方与陕西智安达人力资源有限公司协商共同实施。

2、关于乙方外呼权限的说明。

在项目执行中，甲方授权乙方在以下情况下使用甲方名义进行外呼或回访：

乙方就用户呼入未解决的问题进行回呼解释；

乙方在甲方授权的情况下进行调查、通知及其它的外呼工作；

其他甲方授权或要求的工作。

附件:《项目验收评分表》

序号	类别	分值	甲方评分
1	话务突发、紧急情况配合度	100	
2	业务开展过程中的服务品质	100	
3	电话答复群众满意度	100	
4	群众投诉率(被投诉率越低分值越高)	100	
5	业务掌握准确性	100	
6	工作机制落实情况	100	
7	人员补充招聘机制	100	
8	驻场人员配合度	100	
9	微信采编人员配合度	100	
10	甲乙双方沟通配合度	100	
11	电话接通率	100	
12	平均出勤人数	100	
平均分		100	