榆林市12345政务服务便民热线运营服务外包合同

甲方（实际用工单位）：榆林市行政审批服务局

乙方（劳务外包单位）：中国联合网络通信有限公司榆林市分公司

榆林市12345政务服务便民热线
运营服务外包合同

甲方：榆林市行政审批服务局

地址：榆林市文化南路与泰安路十字榆林市民大厦

负责人：姜凯

乙方：中国联合网络通信有限公司榆林市分公司

地址：榆林市高新技术产业园区墨金苑小区

负责人：张翔宇

兹有甲方因工作任务需要，经双方友好协商，按照中华人民共和国有关法律、法规，根据平等互利的原则，就乙方向甲方提供劳务外包服务的相关事宜达成一致，订立本合同，甲、乙双方须共同遵守、执行。

一、劳务外包服务的基本形式：

（一）乙方按照甲方实际需要组织相关人员以劳务派遣的形式指派至甲方，乙方自行与外包员工根据《劳动合同法》及相关规定签订期限 1 年的劳动合同，建立劳动关系；乙方为甲方提供外包服务，具体由乙方委派外包员工到甲方，从事甲方指定的服务工作，员工的劳动关系属于乙方，甲方为使用关系。

（二）乙方为甲方提供劳务外包服务的项目包括：

1、按甲方要求招聘符合甲方录用条件的外包员工。

2、对甲方同意乙方录用的外包员工进行上岗前的培训和考核。

3、和甲方同意乙方录用的外包员工签订劳动合同，并办理用工手续。

4、组织外包员工到甲方报到办理入场服务手续。

5、为外包员工办理社保（养老保险、医疗保险、工伤保险、失业保险、生育保险）、代扣代缴个人所得税。

6、乙方应及时与外包员工结算薪资报酬，按月及时发放薪资。

7、办理外包员工工伤申报、工伤保险理赔事宜。

8、办理外包员工解除劳动合同、退工退保相关事宜。

9、自行处理与外包员工劳动争议、仲裁、诉讼事宜。

10、根据甲方的要求，对外包员工进行在职培训。

11、其他未明确约定，但与完成本合同相关的边缘性、辅助性工作均属于乙方服务项目范围。

（三）外包员工坐席要求

1、熟练掌握12345便民服务热线服务工作流程及相关部门或单位的工作职能。

2、能够利用知识库解答服务对象诉求。

3、能够辨别、理解服务对象的意图并准确记录服务诉求。

4、熟练使用便民服务热线计算机办公软件，文字录入速度能够达到60字/min以上。

5、具有较强的沟通、判断、理解和口头表达能力，能够使用规定的服务用语，语速与服务对象的语速相匹配。

6、接线全程要求使用普通话。

7、其他具体要求以甲方书面通知为准。

二、乙方负责的外包服务内容：

（一）外包业务具体描述：

1、负责统一受理市民通过拨打热线电话向政府提出的各类咨询、建议、诉求等事项；

受理岗：负责7*24小时接听市民来电，根据来电情况进行在线解答、在线转办或者记录市民诉求，并形成工单发往监督管理指挥中心督办。

2、负责整理政务信息、办事流程、部门职责分工等数据资料，定期交换

和更新便民热线的知识库内容，提供便民信息查询，指导市民办事；

分转、回访岗：负责将前台受理的市民投诉经过甄别研判后，转相关职能部门、单位进行处置，并将处理结果发往前台回告市民。

3、负责受理公众投诉转发到政府相关部门。

4、负责及时受理重大事件及应急突发事件及时并向主管科室立即汇报。

5、负责提供市内各职能单位相关热线的查询与转接工作。

6、负责提供各类政策的查询与解读。

7、负责各类反映问题的咨询、记录与在线办理。

8、利用热线办理流程管理系统，督促各区、市职能部门和公共服务单位，实现督办单的闭环管理。

9、负责便民服务热线数据汇总、统计、分析服务，包括定期汇总政府热线电话接通数、受理事项数、事项办结数、重复投诉事项数、不满意事项数、未依时初次回复事项数、未依时退件数、逾期办结事项数等，汇编政府热线周报、月报、季报、年报，提供平台单位考核所需的数据等。

10、负责运营团队的组织、协调、管理与指导，负责团队建设、文化建设工作。

11、负责政府热线运营的服务质量工作，根据服务质量情况，提出服务流程的优化建议、持续改进工作，制定并严格执行服务中心运营计划，协调各方面的工作任务，改进工作流程。

12、负责招聘热线话务人员，按照业务规范及服务规范进行培训。

13、参与系统平台的建设规划，根据运营情况，提出系统的建设建议和系统需求。

14、其他与上述外包业务相关的基础性、辅助性、关联性业务和相关事项全部包含在内。

（二）服务标准：乙方开展业务，须执行甲方制订的相关业务管理办法、

服务标准，具体以甲方最新文件所公布内容为准并即时通知乙方，同时根据甲方的《质效考核评价管理办法》作为考核、扣款、付费的依据。

（三）办公场所、配置工具及耗材（含维修零配件）：统一由甲方提供。

三、甲方的权利和义务：

1、乙方根据合同相关要求，委派符合甲方要求人数和能力的劳务人员，乙方劳务人员有下列情形之一的，经甲方通知乙方后，甲方可以单方要求退还或调换人员：

A、严重违反劳动纪律或甲方规章制度的；

B、被依法追究刑事责任者或者有其他严重违法行为的；

C、在试用期证明不符合工作岗位要求者；

D.其他甲方认为劳务人员不能胜任工作要求的情形，具体以甲方单方决定为准。

2、甲方有权根据经营需要及乙方劳务人员的能力及表现安排和调整其工作岗位。

3、甲方应根据自身特点和要求对乙方劳务人员进行业务技术、安全及各项规章制度的培训。

4、甲方须严格按照国家劳动安全卫生管理办法的规定，并根据岗位实际情况，免费为乙方劳务人员提供基本的工作环境和劳动保护措施。

5、甲方应安排乙方的劳务人员从事合法工作，负责对其进行考勤管理，并负责乙方人员的考勤统计。

6、甲方对待乙方劳务人员须实行人性化管理，不得侮辱或打骂体罚。

7、甲方不得无正当理由随意退回乙方劳务人员（但员工违反本条第一款规定的，甲方具有单方决定权），如有重大违法乱纪事件必须退回劳务人员时，甲方应通知乙方，以便双方共同协商处理；如因甲方生产经营确实发生重大变化，无法安排外包员工继续工作的，甲方应提前 30 天通知乙方，乙

方在上述期间内接收并妥善安置外包员工。

8、甲方有权对乙方支出的工资、福利等各项费用进行监督，乙方按月将实际发放工资表及其他福利报甲方进行审核存档，乙方的培训安排需在甲方同意后执行，如乙方未按合同约定发放相关薪资福利，甲方有权直接从服务费中扣除，乙方对此完全理解，自愿接受且不持异议。

9、甲方有权对乙方的考核管理进行监管，确保话务员薪资福利足额落实。

四、乙方的权利和义务：

1、接到甲方人员需求书面通知后十个工作日内，提供符合甲方用工要求的工作人员，并经甲方笔试、面试及甲方指定医院体检合格的人员。

2、乙方对劳务人员入职前进行必要的劳动纪律、职业道德、安全卫生等方面的培训，并和甲方确定录用人员签订相关劳动合同。

3、甲方与乙方劳务人员发生劳务或其他任何纠纷，甲方需协助处理，乙方承担相关法律条款规定范围内所产生的费用。

4、乙方负责为劳务人员办理社会保险。

5、甲方有下列情形之一的，乙方可以提前解除本合同：

A、经有关政府部门认定，甲方劳动条件恶劣严重危害员工身体健康的；

B、甲方无正当理由未按规定向乙方支付服务费用的。

6、乙方有权对甲方违反本合同有关条款或损害乙方劳务人员合法权益的行为提出意见，进行交涉。

7、乙方劳务人员若侵害了甲方的合法权益，乙方必须协助甲方追究当事人的相关责任，且甲方有权追究乙方连带责任。

8、在甲方支付乙方服务费后，乙方必须在每月 20 日前将上个月的薪资及福利发放到位，如因乙方恶意延期发放工作人员薪资及其他福利待遇而引起员工罢工、旷工或其他影响甲方正常生产秩序的，乙方必须负全部责任并赔偿甲方全部损失。

9、其他与完成外包业务相关的其他事项，均由乙方负责并承担费用。

10、乙方应严格按本合同约定为甲方提供全面的服务，对服务过程中出现的问题主动及时和甲方沟通，并提出改善方案，不断提升服务质量。

11、乙方应保障话务员福利待遇，同时乙方可根据相应规章制度进行考核，考核结余费用按月以奖励形式发放给话务员，不得截留。

五、费用结算及支付方式：

1、乙方服务费标准年费用合计为人民币(含税价)10185658.32元，大写：壹仟零壹拾捌万伍仟陆佰伍拾捌元叁角贰分整（含工作日、周末、法定假日、乙方外包员工正常出勤时间的工资、社保费用、津贴、奖金、税金、乙方运营成本等全部在内，具体项目、标准等详见附件一、二）。

2、服务费分三次进行支付，每次付款前，乙方向甲方提供正规发票。第一次支付，合同签订且收到发票后1个月内，一次性支付总费用的50%，支付金额为5092829.16元。第二次支付总费用的40%，项目服务期限第3个月内支付，金额为4074263.33元。第三次支付，总费用的10%，支付金额为1018565.83元，根据考核结果在合同年度服务期满后一次性支付。因乙方未完成考核指标导致的扣费和乙方应承担的相关赔偿，甲方可以在最后一次支付费用时直接扣除，乙方对此完全理解，自愿接受且不持异议。

3、合同年度最后一笔款项在合同期结束后1个月内，且经甲方确认无误后支付。

如因财政拨款原因导致甲方不能按上述约定时间付款的，不视为甲方付款违约。

六、工伤处理：

乙方工作人员在服务期间发生工伤或职业病危害病事件时，甲方应及时组织救治并在一个工作日内通知乙方，乙方应第一时间派人前往处理并负责申报工伤，申请工伤鉴定和办理工伤理赔，如超过保险理赔范围的经济补偿，

由乙方承担；如因工作遭受患职业病的，所有费用乙方或者工伤保险机构承担。

七、质量考核：

按照《榆林市12345政务服务便民热线平台运营外包服务质效考核办法》相关规定执行，甲方根据以上办法规定对乙方进行考核，考核结果运用于外包服务费用结算（双方一致确认，内容详见考核办法）。

八、争议与仲裁：

1、合同有效期内，任何一方违反本合同的约定给对方造成损失的，应当根据损失情况和责任向对方赔偿损失，但如果出现特殊情况和签订合同后发生重大变化，导致合同无法继续履行，可以解除本合同，无须承担违约责任，但应提前 30 天通知对方，并提供发生重大变化的依据。

2、如因本合同条款发生分歧或争议，双方应本着友好协商解决的原则，如协商不成可提交当地人民法院诉讼解决。

3、本合同如与国家法律法规及政策相抵触的以国家法律法规和政策为准，本合同如有未尽事宜甲乙双方可另行协商书面约定，同具法律效力。

九、保密合同：

甲乙双方及其员工均有义务对已经或将要知悉的对方的商业秘密进行保密。商业秘密的范围包括但不限于：技术信息、经营计划和经营状况、双方共同签署的文件资料、商业操作手段、业务经办流程、收费标准和财务数据、其他乙方及其乙方劳务人员接触、知悉涉及12345工作内容等事项。保密义务自本合同签订之日起，到该商业秘密公开时为止。本合同的终止或解除均不影响甲、乙双方保密义务的承担。

十、其他约定：

乙方需保证乙方在甲方工作的外包人员总数不少于 136 人，如有增加双方另行协商，以实际人数为准。

十一、本合同自签订之日起生效。

合同期限2026年8月18日至2027年8月17日，合同期满后根据具体情况，另行协商确定。

十二、 税务：

1、双方应各自承担合同约定和根据中国税法应承担的所有与签订和履行本合同有关的税费。

2、乙方保证其所提供的本合同项下的服务，均已按中华人民共和国政府的相关法律、法规足额缴纳了税金，无偷税漏税、走私或者其他违法、违约行为。

十三、法律适用

本合同适用中华人民共和国法律。

十四、通知

本合同项下的任何书面通知，均应采取当面手递、挂号信件邮寄或公认的快递发送至各方合同首部所示地址。

十五、本合同一式肆份。双方各执两份，具有同等法律效力。 双方同意，附件为合同不可分割的部分。若附件与合同正文有任何不一致,以合同正文为准。对合同内容做出的任何修改和补充应为书面形式，并由双方法定代表人或授权代表签字并加盖公章或合同专用章后，成为本合同不可分割的部分。任何与本合同相关但未在合同中明确规定的事项，应由双方友好协商予以解决。

甲方:榆林市行政审批服务局

（盖章）

法定代表人或授权代表：

（签字）

签约日期:2026年8月18日

乙方：中国联合网络通信有限公司

榆林市分公司

（盖章）

法定代表人或授权代表：

（签字）

签约日期:2026年8月18日

附件一：

榆林市12345政务服务便民热线运营服务外包项目年费用明细表

采购单位：榆林市行政审批服务局　　时间：2026年8月18日

序号	项目	人数	标准（单位：元）	单项年费用（单位：元）	合计年费用（单位：元）	备注
1	工资	136	3500.74/人/月	42008.88	5713207.68	社保个人490.74元/月/人，到手3010.00元/月/人
2	降温费	136	600/人/年	600.00	81600.00	
3	取暖费	136	2300/人/年	2300.00	312800.00	
4	社保费（养老、医保、生育、工伤、失业）	136	1136.9/人/月	13642.80	1855420.80	养老、工伤、失业缴费基数4650.00元，医疗缴费基数5239.50元
5	业务培训费	136			60000.00	
7	管理费	136	5%		401151.42	
8	税费（6%）				505450.79	
合计					8929630.70	

附件二：

榆林市12345政务服务便民热线业务系统运营保障费用明细表

采购单位：榆林市行政审批服务局　　时间：2026年8月18日

序号	项目	服务内容	服务期限	采购需求	预算费用（单位：元）	备注
1	中继语音线路	按时采购6条4M中继语音线路，满足热线平台工作需求	1年	6条	860000.00	
2	话费	按时采购电话外呼服务，满足热线平台外呼需求	1年	匹配中继语音线路	44727.62	
3	语音引擎服务费用	系统平台使用　路语音引擎（通报语音识别，转为文字，用语坐席辅助）	1年	10路并发语音引擎	132500.00	
4	官网等保测评	按照《榆林市贯彻落实网络安全等级保护制度和关键信息基础设施安全保护制度的实施意见》（榆政办发[2020]29号）要求，按时完成系统及网站安全等级测评工作（三级）	1年	每年1次三级等保测评	74000.00	
5	密评	按照《榆林市贯彻落实网络安全等级保护制度和关键信息基础设施安全保护制度的实施意见》（榆政办发[2020]29号）要求，按时完成系统及网站密码安全评估工作（三级）	1年	每年1次三级密评	71200.00	
6	漏洞扫描	按照《榆林市贯彻落实网络安全等级保护制度和关键信息基础设施安全保护制度的实施意见》（榆政办发[2020]29号）要求，按时完成系统及网站漏洞扫描工作	1年	每年4次（按季度）	11000.00	
7	攻防演练	按照《榆林市贯彻落实网络安全等级保护制度和关键信息基础设施安全保护制度的实施意见》（榆政办发[2020]29号）要求，按时完成系统及网站漏攻防演练工作	1年	每年2次(6个月1次)	51200.00	
8	网络安全意识培训	按照《榆林市贯彻落实网络安全等级保护制度和关键信息基础设施安全保护制度的实施意见》（榆政办发[2020]29号）要求，按时完成系统及网站网络安全意识培训工作	1年	每年2次(6个月1次)	11400.00	
				合计	1256027.62	