

# 桂林市 12345 政务服务便民热线运营服务外包 项目采购合同

项目名称：桂林市 12345 政务服务便民热线运营服务外包项目采购

项目编号：GLZC2025-G3-990269-GLSZ

甲方：桂林市大数据和行政审批局（采购人）

乙方：联通数字科技有限公司（中标供应商）

根据《中华人民共和国政府采购法》《中华人民共和国政府采购法实施条例》《中华人民共和国民法典》等法律、法规规定，按照招、投标文件规定条款和中标供应商承诺、甲乙双方签订本采购合同。

## 第一条 合同文件

本合同所附下列文件是构成本合同不可分割的部分：

- 1.本项目招标文件（GLZC2025-G3-990269-GLSZ）；
- 2.中标供应商提交的投标报价表；
- 3.项目实施方案和服务承诺书；
- 4.项目实施人员一览表；
- 5.中标通知书；
- 6.本合同协议书及有关补充资料。

## 第二条 合同标的、合同金额及费用范围

1.根据《中标通知书》的中标内容，合同的总金额为：人民币柒佰伍拾伍万玖仟元（¥7559000.00元），其中：桂林市 12345 政务服务便民热线运营服务外包项目费用为¥3779500.00元/年。

2.合同金额包括本次采购范围内服务人员的薪资待遇（含工资、按规定提取的保险和国家地方规定必须缴纳的相关费用、加班费等）、团队运行和管理费、通讯资源服务费、服务人员制服费、培训费、体检费、人工智能应用开发及维护费、税金、不可预见费、中标人供应商合理利润及其它成本费等全部费用；甲方不再支付任何费用。

## 第三条 服务保证

1.乙方应按招标文件、投标文件和承诺规定的服务内容向甲方提供相应服务，若法律法规及政策调整，则按最新规定执行。

2.本合同条款应依法依规按照国家、广西壮族自治区相关规定执行。若上级部门新增要求提高

本合同所涉及的项目考核标准，则根据提高的项目考核的工作内容经双方友好协商一致后另行签署书面协议约定。

3.乙方应组建不少于 47 名的运营团队，其中管理人员不少于 2 名，业务人员不少于 45 名。管理人员薪酬费用由乙方统筹，不纳入本项目人员费用。

管理团队人员要求：需具备本科或以上学历，持有《国家职业资格目录（2021 版）》专业技术人员职业资格序号 35、36、37、40、53 项中至少一类中级及以上职称或职业资格证书，具备 2 年或以上呼叫中心项目经验，熟悉呼叫中心常用技术平台和运营系统、具备良好的公文写作、沟通技巧及应急事件处置能力；具备良好的心理素质和团队协作能力；具备项目运营管理能力。

业务人员要求：具备大专及以上学历，胜任呼叫中心工作，责任心强，具有较强沟通能力；具备团队合作精神，心理承受能力强；普通话标准流利，部分人员熟悉英语或本地方言；新进人员 45 周岁及以下；熟练使用办公软件，汉字输入 40 字/分钟以上。

4.乙方应结合热线 7×24 小时运营及话务量波动，制定合理的人员排班方案，针对话务高峰溢出制定可灵活调整的人员调度机制，保障话务接通率；建立标准化、专业化、模块化的常态业务培训体系和考核方案，定期开展技能培训以提升服务水平；承担运营团队人员工作期间安全责任，保障运营团队人员稳定性，人员月均离职率不高于 5%；甲方有权要求乙方更换不能按规定履行合同的热线运营团队人员；同时乙方应建立覆盖思想政治教育、安全管理、保密管理、考勤管理等内容的人员管理规范，保障团队合规运营。

5.乙方须提供承诺函，承诺业务人员每月税前应发薪酬人均不低于 3380 元（含工资、补贴、五险一金个人缴纳部分及福利待遇等），乙方应建立公开、透明、完善的人员岗位管理制度、考核评分制度、薪酬发放标准，并每月 10 日前向甲方提交人员考核成绩及相应的薪酬发放表；乙方为业务人员配备统一工作服，包括：冬装呢子外套 1 件，西装、西裤、长袖衬衣、短袖衬衣、冬长裤子、领花（男性为领带）、丝巾各 2 件（套）；乙方按国家规定为业务人员提供带薪年假、专业学习及培训，开展节日关怀、生日慰问、年终奖励及团队文化建设等；乙方每年为工作满 1 年的业务人员提供体检；乙方应针对人员流失、重大突发事件影响话务接通率等情况制定人才储备计划、储备人员培训制度及规范，有计划地培养人才梯队。

6.乙方应依法妥善处理与运营团队人员的劳动关系，承担合同期内运营团队人员的合同签订、变更、解除或终止工作，如乙方无法继续承接本项目等原因导致出现相应的经济补偿、解约赔偿等费用，由乙方承担并结算。

7.为保障热线运营团队平稳过渡，维护团队稳定性，乙方与原运营团队业务人员签订的劳动合同，其起始时间应与本合同约定的服务起始时间完全一致，确保劳动关系无缝衔接；若因乙方未按本条约同步合同时间或导致劳动关系出现间隔期，引发的劳动纠纷、人员流失及相关经济赔偿（包括但不限于工资差额、经济补偿金等）责任，均由乙方承担。

#### **第四条 权利保证**

1.乙方须建立信息安全保障机制，严格落实信息安全责任，依法依规严格保护国家秘密、商业秘密及个人隐私的，按照“谁管理、谁负责”原则，加强业务系统访问查询、共享信息使用的全过程安全管理。

2.乙方须建立信息安全管理制度，在运营场地内对员工的网络访问行为进行管控，防止机构内部机密信息外泄。基于话务平台所产生的工单信息、录音文件、数据等业务相关资料的所有权归甲方所有，乙方在项目实施过程中，未经甲方同意，不得向第三方泄露，且保密责任不因合同的终止或解除而失效。就保密事宜进一步的详细约定，双方另行签订书面保密协议。

3.乙方须严格遵循数字政府安全保障体系。乙方要筑牢安全防线，构建全方位安全保障体系。本项目使用的人工智能算力服务机房，须位于以甲方办公场地为基点半径 30 公里范围内，且达到信息系统安全等级保护备案证明（三级）及以上，确保基础设施安全稳定运行；关键信息基础设施须实现自主可控，建立健全数据加密、访问控制、实时监测等安全机制，有效抵制数据泄露、网络攻击等安全威胁，全方位保障系统运行安全与数据安全。

4.乙方须提供 7×24 小时现场或远程技术支持，承担热线的网络舆情监测与分析服务，发现舆情及时向甲方报告并协助处置。

5.甲方对乙方的服务质量、系统数据、人员招聘、管理、业务培训、工资发放、通讯资源使用情况等享有知情权、监督权。

## **第五条 服务期限**

服务期限：自合同签订之日起，共 2 年。

乙方解除情形：若乙方因自身原因或其他合理事由需提前退出服务的，须提前 3 个月向甲方提交书面解除申请，甲方应在收到书面申请后 15 个工作日内予以书面答复；逾期未答复的，视为同意乙方解除申请。

乙方在获得甲方同意后，应承担交接期间的服务保障责任，直至交接工作全部完成。若乙方未经甲方同意单方面解除合同，需向甲方支付本合同总金额 20%的违约金。

甲方解除情形：若甲方因自身原因或其他合理事由需提前终止本合同的，须提前 3 个月向乙方提交书面解除通知，乙方应在收到书面通知后 15 个工作日内予以书面答复；逾期未答复的，视为同意甲方终止要求。

甲方在获得乙方同意后，应承担交接期间的配合义务（包括但不限于按约定结算已完成服务的费用等）。若甲方未经乙方同意单方面解除合同，需向乙方支付本合同总金额 20%的违约金，同时按乙方已实际提供的服务量结算费用。

## **第六条 验收标准**

甲方依据以下标准组织验收：

- 1.《关于印发广西壮族自治区政府采购项目履约验收管理暂行办法的通知》（桂财采〔2015〕22 号）；
- 2.本合同第九条“项目考核”约定的全部指标；

3.招标文件规定的实质性要求（含服务质量、人工智能应用、通讯资源等）

4.乙方提交的投标文件及服务承诺书。

## **第七条 交付**

服务开始时间：自合同签订之日起；服务地点：甲方指定地点。

## **第八条 服务内容**

桂林市 12345 政务服务便民热线（以下简称 12345 热线）运营服务主要包括以下几方面内容：

1.提供热线运营服务，7×24 小时全天候的人工语音话务服务和互联网服务（包括语音、微信、门户网站、国家投诉平台等），负责市 12345 热线咨询、求助、投诉、举报、建议等诉求的日常受理、记录、转办、跟踪、督办、回访、归档等，并辅助甲方完成事项协调、督办、考核、数据分析、知识梳理、推进热线智能化、相关热线优化整合及联动等工作。

2.提供人工智能应用服务，实现 AI 与热线平台无缝衔接，含语音助手、智能填单、智能工单、智能归口、智能派单等核心功能，满足智能服务需求，实现 12345 热线服务平台的全面智能化升级。

3.提供通讯资源服务，确保呼叫系统与自治区 12345 热线业务管理平台进行无缝对接，提供 1 条 100M IP-RAN 光纤专线，连接自治区与桂林市 12345 热线办公场地，为热线运营提供通讯资源保障，满足话务服务需求。

4.提供知识库与数据分析服务，负责知识库更新、纠错及与政务服务、行政审批等相关平台知识库同步，定期统计考核数据、编制月度、年度运营报告，梳理热点难点及工单堵点，审核数据与文档准确性，统一统计口径与标准。

5.推进标准化与制度化建设，建立现场管理、质检培训、考核考勤、工作纪律等管理制度，编制话务服务规范、工单转派规则，制定重大事件应急处置制度，协助建立应急联动机制。

6.提供售后服务，呼叫系统故障 30 分钟内响应，2 小时内远程未解决则 4 小时内派技术人员到场；网络专线故障 7×24 小时远程指导，响应及时限与呼叫系统故障一致。

7.提供其他配合服务，配合甲方整合未纳入政府部门热线和相关业务，建立与 110、119、120、122 等紧急热线及水电气热等公共事业热线的联动机制；协助开展后勤保障、会议会务组织及热线相关来访接待，配合甲方在制度建设、服务提升及新技术应用方面的创新探索。

## **第九条 项目考核**

乙方需按月出具运营管理报告，甲方每月根据指标对乙方提供的服务进行考核评分。考核标准如下：

### **（一）指标考核**

1.话务服务应当提供7×24小时人工接听服务。

2.话务服务应具有持续稳定性，除不可抗力、热线平台系统故障或影响范围广泛的重大政策调整等因素造成乙方无法提供话务服务的情况外，20秒接通率应达到90%以上（含90%），20秒接通率不足90%时，则以当月本运营团队20秒接通数不少于4.1万通作为考核标准。

3.及时签收自治区12345热线转派的工单，保证突发类工单和常规工单及时签收率达到95%以上（含95%）。

4.工单受理的诉求事项需转派承办单位办理的，应按考核要求及时转派，保证工单转派及时率应达到98%以上（含98%）。

5.对于自治区12345热线派发的工单，对不属于本市职责范围内的工单，应按考核要求及时退回，保证退单及时率达到95%以上（含95%）。

6.按键满意率应达到98%以上（含98%）。

7.应在话务服务结束时邀请诉求人对本次服务进行评价，服务参评率应达到40%以上（含40%）。

8.咨询类诉求，话务员直接答复率应达到90%以上（含90%）。

9.应严格按热线业务规范对办理结果评价为不满意的工单进行回访和发回重办，确保回访率达到100%。

10.制定相应的人员管理制度，建立必要的人员储备和补充渠道，满足项目用人需求，人员流失率应控制在5%及以下（含5%）。人员流失率=当月离职人数×2/(月初人数+月末人数)

11.每月话务平均处理时长不高于300秒/（通/件）。话务处理时长=通话时长+话后处理整理时长。

12.按国家劳动法要求按月发放工资并及时缴纳五险一金。

13.按合同要求提供体检、服装、团建等福利待遇，服装需在新员工转正1个月内配备。

14.经认定的有效服务投诉件数为零，包括通过各级12345热线和各级信访等渠道进行投诉。

15.应明确1名专职管理人员负责数据统计工作的审核把关，所有对外上报的数据均应由其审核通过。热线业务数据按照统一的数据规范、统计口径、统计标准提交。

16.及时发现知识库存在问题的知识点（如已过期、内容严重错误等），并通知承办单位处理。

17.服务达标率不低于95%。服务达标率=服务符合规范（无严重违规）质检样本量/服务质检样本总量。

## （二）计分标准

甲方依据下列考核标准对乙方的运营服务质量进行月度考核，月度服务得分大于等于90分的，运营服务费不扣罚；月度服务得分在90（不含）~80（含）分的，扣除不达标当月服务费（中标金额/12个月）的2%；月度服务得分低于80（不含）分的，扣除不达标当月服务费（中标金额/12个月）的5%；连续两个月服务得分低于80分的，按违约责任处理，甲方有权单方终止合同。

月度运营考核指标					
序号	项目	指标名称	目标要求	分值	计分方法

1	话务服务 (81分)	人工接听	人工接听服务时间 7×24 小时	5	按月随机抽查，发现未提供 7×24 小时人工接听服务，每次扣 1 分，扣完为止。
2		20 秒接通率 (20 秒接通数)	20 秒接通率 ≥90% (当 20 秒接通率 <90% 时, 20 秒接通数 ≥4.1 万通)	20	20 秒接通率 <90%，且 20 秒接通数不达 4.1 万通时, 20 秒接通率每降低 1%，扣 1 分，扣完为止。
3		按键满意率	来电人对话务服务的评价满意率 ≥98%	10	每低于目标值 1%，扣 1 分，扣完为止。
4		直接答复率	咨询类诉求在线直接解答率 ≥90%	10	每低于目标值 1%，扣 1 分，扣完为止。
5		服务态度投诉量	要求经采购人认定的有效投诉(包括通过各级 12345 热线和各级信访等渠道进行投诉) 为 0。	5	每认定 1 件有效投诉，扣 1 分，扣完为止。
6		服务参评率	≥40%	5	每低于目标值 1%，扣 1 分，扣完为止。
7		话务平均处理时长	≤300 秒/ (通/件)	5	每高于 10 秒，扣 1 分，扣完为止。
8	其他服务 (19分)	不满意工单回访率	=100%	5	每少回访 1 单，扣 1 分，扣完为止。
9		工单转派及时率	≥98%	5	每低于指标值 1%，扣 1 分，扣完为止。
10		工单派发准确率	≥95%	3	每低于指标值 1%，扣 1 分，扣完为止。
11		突发类工单及时签收率	≥95%	2	每低于指标值 1%，扣 1 分，扣完为止。
		常规工单及时签收率	≥95%	2	每低于指标值 1%，扣 1 分，扣完为止。
12	退单及时率	≥95%	4	每低于指标值 1%，扣 1 分，扣完为止。	
13	其他服务 (19分)	知识点维护	及时发现知识库存在问题的知识点(如已过期、内容严重错误等)，并通知承办单位处理。	3	每发现 1 条未向承办部门反馈的问题知识点，扣 1 分，扣完为止。

14		薪资待遇	按要求发放工资和五险一金。 按合同要求提供体检、服装、 团建等福利待遇。	5	每发现 1 人次不符合要求扣 2 分， 扣完为止。
15		团队稳定	人员月流失≤3 人	4	人员月流失每多 1 人，扣 1 分，扣 完为止。
16		其他平台诉 求处置	按照 12345 热线的处置规范， 受理转派采购人指定的平台 中涉及 12345 热线受理范围的 诉求。	2	每发现 1 件诉求未规范处置，扣 0.5 分，扣完为止。
17		数据和文档 审核	应审核所有热线数据和文档， 并确保数据和文档内容的准 确性。	5	发现提交常规数据或文档内容出现 严重差错的，1 次扣 1 分，扣完为止。
18	奖惩	奖惩指标	1.激励运营团队应用人工智能 技术提供更优质的服务，提高 企业和群众的满意度。 2.避免发生因未按要求完成工 作任务或工作失误造成舆情、 恶劣影响等事件。		加分（每月不超过 3 分）： 1.通话中获得表扬的，每 15 通电 话加 1 分； 2.获得感谢锦旗（或感谢信）的， 每面（封）加 1 分。 3.获得人工智能相关奖项的，国家 级加 3 分，省级加 2 分，市级加 1 分。 扣分： 在舆情或恶劣影响事件中负有责 任的，每起扣 1 分。
	总计			100	

#### 第十条 税费

本合同执行中相关的一切税费均由乙方负担。

#### 第十一条 付款方式

甲乙双方一致确认，甲方应通过银行转账方式向乙方支付本合同项下全部款项，甲方仅需乙方提供增值税普通发票。

每一年度分5个阶段支付，其中前4笔款项按季度考核验收通过后支付，每季度支付当年服务费总额的20%；第5笔款项待通过项目年度验收后支付，金额为当年服务费总额的20%。第二年度第5笔款项待通过项目年度验收且乙方协助做好热线运营的交接与转签后支付。

服务期两年满后，本项目重新招标。乙方须与甲方下一阶段中标供应进行工作交接（含数据、制度、人员资料等），保障热线运营服务不中断。若服务期限到期，甲方还未招到下一阶段中标人，

在这期间，乙方应继续为甲方提供服务，直到确定下一个阶段中标供应商为止。这期间产生的服务费支付标准为：（当年度服务费金额÷365）×提供服务的天数。

## **第十二条 违约责任**

1.乙方所提供的服务质量不合格的，应及时调整，调整不及时的按逾期处罚，乙方应向甲方支付合同金额3%违约金并赔偿甲方经济损失。

2.乙方提供的服务如果侵犯了第三方合法权益而引发的任何纠纷或诉讼，均由乙方负责交涉并承担全部责任。

3.乙方无故延期服务交付的，每天向甲方偿付违约合同金额3‰违约金，但违约金累计不得超过合同金额3%，超过10天甲方有权解除合同，违约方承担因此给对方造成经济损失，并消除社会影响；甲方无故不按期付款的，每天向乙方偿付违约合同金额3‰滞纳金，但滞纳金累计不得超过合同金额3%。

4.乙方未按本合同和投标文件中规定的服务承诺提供服务的，乙方应按本合同金额3%向甲方支付违约金。

5.其他违约行为按照合同金额3%收取违约金并赔偿经济损失。

## **第十三条 不可抗力事件处理**

1.在合同有效期内，乙方因不可抗力事件导致不能履行合同，则合同履行期可延长，其延长期与不可抗力影响期相同。

2.不可抗力事件发生后，应立即通知对方，并寄送有关权威机构出具的证明。

3.不可抗力事件延续一百二十天以上，双方应通过友好协商，确定是否继续履行合同。

## **第十四条 合同争议解决**

1.因服务问题发生争议的，应邀请国家认可的相关机构进行鉴定。服务符合要求的，鉴定费由甲方承担；服务不符合要求的，鉴定费由乙方承担。

2.因履行本合同引起的或与本合同有关的争议，甲乙双方应首先通过友好协商解决。对本合同做出的任何修改和补充应为书面形式，由双方签字盖章后成为本合同不可分割的部分。本合同与其补充合同或补充协议冲突时，以补充合同或补充协议为准。

3.如果协商不能解决，可向甲方所在地有管辖权的法院提起诉讼，诉讼期间，本合同继续履行。

## **第十五条 合同生效及其它**

1.合同经甲乙双方法定代表人、负责人、自然人或相应的授权代表签字并加盖投标人公章后生效。

2.合同执行中涉及采购资金和采购内容修改或补充的，需经桂林市财政部门审批并签订书面补充协议报桂林市财政部门备案，方可作为主合同不可分割的一部分。

3.本合同未尽事宜，遵照《中华人民共和国民法典》有关条文执行。

**第十六条 合同的变更、终止与转让**

1.除《中华人民共和国政府采购法》第五十条规定的情形外，本合同一经签订，甲乙双方不得擅自变更，中止或终止。

2.乙方不得擅自转让（无进口资格的供应商委托进口货物除外）其应履行的合同义务。

**第十七条 签订本合同依据**

1.本项目招标文件（GLZC2025-G3-990269-GLSZ）；

2.乙方提供的投标（或应答）文件；

3.服务承诺书；

4.中标通知书。

本合同甲乙双方签字盖章后生效，一式六份，具有同等法律效力，甲、乙双方各二份。政府采购合同双方自签订之日起壹个工作日内，甲方将合同原件壹份交采购代理机构，并于合同签订之日起柒个工作日内将一份合同原件送桂林市财政部门备案。

甲方（公章）：桂林市大数据和行政审批局

法定代表人（负责人）：\_\_\_\_\_

委托代理人：\_\_\_\_\_

电 话：\_\_\_\_\_

开户名称：\_\_\_\_\_

开户银行：\_\_\_\_\_

银行账号：\_\_\_\_\_

日 期：\_\_\_\_\_

乙方（公章）：联通数字科技有限公司

法定代表人（负责人）：\_\_\_\_\_

委托代理人：\_\_\_\_\_

电 话：\_\_\_\_\_

开户名称：联通数字科技有限公司

开户银行：中国工商银行北京灵境支行

银行账号：0200013319200042469

日 期：\_\_\_\_\_

