



政府采购合同

第一部分 合同书

项目名称: 阜阳市12345政务服务便民热线服务外包项目

项目编号: FY2025FS0057

甲方(采购人): 中共阜阳市委社会工作部

乙方(中标人): 中国联合网络通信有限公司阜阳市分公司

签订地点: 阜阳市

签订日期: 2025 年 5 月





中共阜阳市委社会工作部（以下简称：甲方）通过阜阳市同创投资咨询管理有限公司组织的公开招标方式采购活动，经评标委员会评定，中国联合网络通信有限公司阜阳市分公司（以下简称：乙方）为本项目中标人，现按照采购文件确定的事项签订本合同。

根据《中华人民共和国民法典》、《中华人民共和国政府采购法》等相关法律法规之规定，按照平等、自愿、公平和诚实信用的原则，经甲方和乙方协商一致，约定以下合同条款，以兹共同遵守、全面履行。

1.1 合同组成部分

下列文件为本合同的组成部分，并构成一个整体，需综合解释、相互补充。如果下列文件内容出现不一致的情形，那么在保证按照采购文件确定的事项前提下，组成本合同的多个文件的优先适用顺序如下：

1.1.1 本合同及其补充合同、变更协议；

1.1.2 中标通知书；

1.1.3 投标文件（含澄清或者说明文件）；

1.1.4 招标文件（含澄清或者修改文件）；

1.1.5 其他相关采购文件。

1.2 服务

1.2.1 服务名称：阜阳市12345政务服务便民热线服务外包项目合作合同；

1.2.2 服务内容：提供阜阳市12345热线中心话务坐席服务，实行7天×24小时服务模式，包括人员招聘、业务培训、现场管理、质量监督等，具体负责热线电话及网络受理、分派、督办、质检、回访，知识库维护等，12345热线接通率、按期反馈率及群众企业满意率稳定保持在99%以上，根据实际工作需要，人员150名左右；提供系统网络运维、系统信息安全、短信等服务。

1.2.3 服务质量：制定接听服务、办理时限、答复质量等服务标准，强化纪律要求，提升接通率，保障热线服务质量。

1.3 价款

合同总价每年为：¥10301928元（大写：人民币壹仟零叁拾万壹仟玖佰贰拾捌元整）。



分项价格:

序号	分项名称	分项价格(单位:元)	备注
1	热线话务人员、网络受理人员等150名左右服务成本	10301928元	包含但不限于:人员工资、福利待遇、补助、税金、四险一金、管理费、体检费、培训费、风险费、办公费等
合计		10301928元	

1.4 付款方式和发票开具方式

1.4.1 付款方式: 在甲方每年工作经费预算内, 甲方每月对乙方服务内容进行考核, 经甲方确认乙方服务内容合格后, 甲方按月据实支付服务费; 考核不合格, 甲方依据考核情况酌情扣减服务费且同步进行整改, 若整改仍不合格的, 甲方有权解除合同。

1.4.2 发票开具方式: 乙方须向甲方提供正规合法的税务发票。

1.4.3 乙方账户信息:

账户名称: 中国联合网络通信有限公司阜阳市分公司

开户行: 中国银行股份有限公司阜阳分行营业部

银行账号: 179700741302

1.5 服务期限、地点和方式

1.5.1 服务期限: 1+1+1年。(合同一年一签。乙方第一年服务期满后甲方会同有关部门将对乙方履约情况进行考核评估, 如考核合格、履约良好, 经双方同意, 甲方与乙方续签第二年的合同。乙方第二年服务期满后甲方会同有关部门将对乙方履约情况进行考核评估, 如考核合格、履约良好, 经双方同意, 甲方与乙方续签第三年的合同。甲方认为乙方达到服务标准和要求(中标价不变), 否则甲方不再续签上述第二年或第三年合同。)

1.5.2 服务地点: 阜阳市(甲方指定地点)。

1.5.3 服务方式: 乙方向甲方派遣热线人员受理12345政务服务便民热线事项并提供系统网络运维、系统信息安全、短信等服务。甲方与乙方安排的上述工作人员不存在任何劳动关系或者劳务关系。



1.6 违约责任

1.6.1 除不可抗力外,如果乙方没有按照本合同约定的期限、地点和方式履行,那么甲方有权要求乙方支付违约金。违约金按每迟延履行一日的应提供而未提供服务价格的 0.1 %计算,最高限额为本合同总价的 0.5 %;迟延履行的违约金计算数额达到前述最高限额之日起,甲方有权在要求乙方支付违约金的同时,书面通知乙方解除本合同;

1.6.2 除不可抗力外,如果甲方没有按照本合同约定的付款方式付款,那么乙方方可要求甲方支付违约金,违约金按每迟延付款一日的应付而未付款的 0.1 %计算,最高限额为本合同总价的 0.5 %;迟延付款的违约金计算数额达到前述最高限额之日起,乙方有权在要求甲方支付违约金的同时,书面通知甲方解除本合同;

1.6.3 除不可抗力外,任何一方未能履行本合同约定的其他主要义务,经催告后在合理期限内仍未履行的,或者任何一方有其他违约行为致使不能实现合同目的的,或者任何一方有下列行为:提供或给予或接受或索取任何财物或其他好处或者采取其他不正当手段影响对方当事人,在合同签订、履行过程中的行为或者以谎报事实或者隐瞒真相的方法来影响对方当事人在合同签订、履行过程中的行为的,对方当事人可以书面通知违约方解除本合同;

1.6.4 任何一方按照前述约定要求违约方支付违约金的同时,仍有权要求违约方继续履行合同、采取补救措施,并有权按照己方实际损失情况要求违约方赔偿损失;任何一方按照前述约定要求解除本合同的同时,仍有权要求违约方支付违约金和按照己方实际损失情况要求违约方赔偿损失;且守约方行使的任何权利救济方式均不视为其放弃了其他法定或者约定的权利救济方式;

1.6.5 除前述约定外,除不可抗力外,任何一方未能履行本合同约定的义务,对方当事人均有权要求继续履行、采取补救措施或者赔偿损失等,且对方当事人行使的任何权利救济方式均不视为其放弃了其他法定或者约定的权利救济方式;

1.6.6 如果出现政府采购监督管理部门在处理投诉事项期间,书面通知甲方暂停采购活动的情形,或者询问或质疑事项可能影响中标结果的,导致甲方中止履行合同的情形,均不视为甲方违约。

1.7 合同争议的解决

本合同履行过程中发生的任何争议,双方当事人均可通过和解或者调解解决;不愿和解、调解或者和解、调解不成的,可以选择下列第 1.7.2 种方式解决:

1.7.1 将争议提交 / 仲裁委员会依申请仲裁时其现行有效的仲裁规则裁决;

1.7.2 向 甲方所在地 人民法院起诉。



1.8 合同生效

本合同自甲乙双方当事人盖章时生效。



甲方: (单位盖章)

法定代表人

或授权代表 (签字):

时间: 2025 年 5 月 27 日



乙方: (单位盖章)

法定代表人

或授权代表 (签字):

时间: 年 月 日



第二部分 合同一般条款

2.1 定义

本合同中的下列词语应按以下内容进行解释:

2.1.1 “合同”系指采购人和中标人签订的载明双方当事人所达成的协议,并包括所有的附件、附录和构成合同的其他文件。

2.1.2 “合同价”系指根据合同约定,中标人在完全履行合同义务后,采购人应支付给中标人的价格。

2.1.3 “服务”系指中标人根据合同约定应向采购人履行的除货物和工程以外的其他政府采购对象,包括采购人自身需要的服务和向社会公众提供的公共服务。

2.1.4 “甲方”系指与中标人签署合同的采购人;采购人委托采购代理机构代表其与乙方签订合同的,采购人的授权委托书作为合同附件。

2.1.5 “乙方”系指根据合同约定提供服务的中标人;两个以上的自然人、法人或者其他组织组成一个联合体,以一个供应商的身份共同参加政府采购的,联合体各方均应为乙方或者与乙方相同地位的合同当事人,并就合同约定的事项对甲方承担连带责任。

2.1.6 “现场”系指合同约定提供服务的地点。

2.2 技术规范

货物所应遵守的技术规范应与采购文件规定的技术规范和技术规范附件(如果有的话)及其技术规范偏差表(如果被甲方接受的话)相一致;如果采购文件中没有技术规范的相应说明,那么应以国家有关部门最新颁布的相应标准和规范为准。

2.3 知识产权

2.3.1 乙方应保证其提供的服务不受任何第三方提出的侵犯其著作权、商标权、专利权等知识产权方面的起诉;如果任何第三方提出侵权指控,那么乙方须与该第三方交涉并承担由此发生的一切责任、费用和赔偿;

2.3.2 具有知识产权的计算机软件等货物的知识产权归属,详见____/____。

2.4 履约检查和问题反馈

2.4.1 甲方有权在其认为必要时,对乙方是否能够按照合同约定提供服务进行履约检查,以确保乙方所提供的服务能够依约满足甲方项目需求,但不得因履约检查妨碍乙方的正常工作,乙方应予积极配合;



2.4.2 合同履行期间,甲方有权将履行过程中出现的问题反馈给乙方,双方当事人应以书面形式约定需要完善和改进的内容。

2.5 结算方式和付款

条件详见____/____。

2.6 技术资料 and 保密义务

2.6.1 乙方有权依据合同约定和项目需要,向甲方了解有关情况,调阅有关资料等,甲方应予积极配合;

2.6.2 乙方有义务妥善保管和保护由甲方提供的前款信息和资料等;

2.6.3 除非依照法律规定或者对方当事人的书面同意,任何一方均应保证不向任何第三方提供或披露有关合同的或者履行合同过程中知悉的对方当事人任何未公开的信息和资料,包括但不限于技术情报、技术资料、商业秘密和商业信息等,并采取一切合理和必要措施和方式防止任何第三方接触到对方当事人的上述保密信息和资料。

2.7 质量保证

2.7.1 乙方应建立和完善履行合同的内部质量保证体系,并提供相关内部规章制度给甲方,以便甲方进行监督检查;

2.7.2 乙方应保证履行合同的人员数量和素质、软件和硬件设备的配置、场地、环境和设施等满足全面履行合同的要求,并应接受甲方的监督检查。

2.8 延迟履行

在合同履行过程中,如果乙方遇到不能按时提供服务的情况,应及时以书面形式将不能按时提供服务的理由、预期延误时间通知甲方;甲方收到乙方通知后,认为其理由正当的,可以书面形式酌情同意乙方可以延长履行的具体时间。

2.9 合同变更

2.9.1 双方当事人协商一致,可以签订书面补充合同的形式变更合同,但不得违背采购文件确定的事项;

2.9.2 合同继续履行将损害国家利益和社会公共利益的,双方当事人应当以书面形式变更合同。有过错的一方应当承担赔偿责任,双方当事人都有过错的,各自承担相应的责任。

2.10 合同转让和分包

合同的权利义务依法不得转让,但经甲方书面同意,乙方可以依法采取分包方式履行合同,即:依法可以将合同项下的部分非主体、非关键性工作分包给他人完成,



接受分包的人应当具备相应的资格条件,并不得再次分包,且乙方应就分包项目向甲方负责,并与分包供应商就分包项目向甲方承担连带责任。

2.11 不可抗力

2.11.1 如果任何一方遭遇法律规定的不可抗力,致使合同履行受阻时,履行合同的期限应予延长,延长的期限应相当于不可抗力所影响的时间;

2.11.2 因不可抗力致使不能实现合同目的的,当事人可以解除合同;

2.11.3 因不可抗力致使合同有变更必要的,双方当事人应在____/____约定时间内以书面形式变更合同;

2.11.4 受不可抗力影响的一方在不可抗力发生后,应在____/____约定时间内以书面形式通知对方当事人,并在____/____约定时间内,将有关部门出具的证明文件送达对方当事人。

2.12 税费

与合同有关的一切税费,均按照中华人民共和国法律的相关规定缴纳。

2.13 乙方破产

如果乙方破产导致合同无法履行时,甲方可以书面形式通知乙方终止合同且不予乙方任何补偿和赔偿,但合同的终止不损害或不影响甲方已经采取或将要采取的任何要求乙方支付违约金、赔偿损失等的行动或补救措施的权利。

2.14 合同中止、终止

2.14.1 双方当事人不得擅自中止或者终止合同;

2.14.2 合同继续履行将损害国家利益和社会公共利益的,双方当事人应当中止或者终止合同。有过错的一方应当承担赔偿责任,双方当事人都有过错的,各自承担相应的责任。

2.15 检验和验收

2.15.1 乙方按照合同的约定,定期提交服务报告,甲方按照附件一:服务考核的约定进行定期验收;

2.15.2 合同期满或者履行完毕后,甲方有权组织(包括依法邀请国家认可的质量检测机构参加)对乙方履约的验收,即:按照合同约定的标准,组织对乙方履约情况的验收,并出具验收书;向社会公众提供的公共服务项目,验收时应当邀请服务对象参与并出具意见,验收结果应当向社会公告;



2.15.3 检验和验收标准、程序等具体内容以及前述验收书的效力详见附件一：

服务考核。

2.16 合同使用的文字和适用的法律

2.16.1 合同使用汉语书就、变更和解释；

2.16.2 合同适用中华人民共和国法律。

2.17 履约保证金

2.17.1 采购文件要求乙方提交履约保证金的，乙方应按合同 / 约定的方式提交；

2.17.2 履约保证金在合同专用条款约定期间内不予退还或者应完全有效，前述约定期间届满或者甲方在验收合格后退还；

2.17.3 如果乙方不履行合同，履约保证金不予退还；如果乙方未能按合同约定全面履行义务，那么甲方有权从履约保证金中取得补偿或赔偿，同时不影响甲方要求乙方承担合同约定的超过履约保证金的违约责任的权利。

2.18 合同份数

本合同一式四份双方各持两份，均具有同等法律效力。



附件一：服务考核

服务考核

为确保服务质量，绩效考核结果与外包费挂钩，满分 100 分，具体如下：

序号	指标名称	分值	考核标准	扣分细则
1	热线接通率	20 分	接通率 = 人工接通数（不包含智能语音）/（来话总数-6秒内的呼损数）*100%，指标数值要求≥99%。	每低于标准值 0.1% 扣 1 分，扣完为止。
2	服务满意率	20 分	不满意评价 / 总来电接通量，指标数值要求≥99%。	每低于标准值 0.1% 扣 1 分，扣完为止。
3	有理由投诉量	5 分	认定投诉数量是指热线受理人员因服务态度差、业务能力低等问题造成市民投诉的数量。	凡对热线受理人员服务方面的投诉，一经查实，如确属投标人责任的有理由投诉，每发生一起扣 1 分。
4	人员变动率	20 分	中标人需在合同签订后半个月内确保管理团队、话务人员全部配备到位，保障话务人员年变动率低于 30%。	变动率每高 1.5 个百分点扣 1 分；当月离职员工超 3 人以上的扣 1 分；人数总量不达标的月份，每月扣 1 分，扣完为止；累计超过 3 个月人员总数不达标的，有权予以解约。
5	保密要求	5 分	中标人负责对来电	若发生泄密事



			人信息的保密工作。	件，一经查实，每发生一起扣 1 分，并由中标人负相应责任及后果。
6	知识库更新及月度测试	15 分	督促和指导定期进行知识库的收集和编辑工作，按照实际需要和情况变化及时补充和更新知识库，每天不少于 1 次，确保知识库内容的时效性和准确性。	重点知识库未及时提醒部门更新的，出现一次扣 1 分，扣完为止。
7	知识库使用情况	6 分	话务人员应当能依托知识库对群众咨询诉求进行回复，每月进行抽检直办工单引用知识库情况，知识库引用率应大于 50% 以上，按月考核。	出现低于 50% 的月份，每次扣 1 分，扣完为止。
8	信息报备	9 分	客服人员应及时、准确、全面掌握报备信息，在受理市民群众咨询、诉求时，做好告知、解释、宣传工作。	未能及时报备并发布信息，每次扣 1 分；引发舆情或不良社会影响的，每次扣 5 分，扣完为止。
合计		100 分		

注：按照省委省政府、市委市政府工作要求进行增补、调整，服务单位要在工作中创先争优，在省系统内考核中倒数后三位或受到通报批评，在年度考核中扣除10分。

(1) 热线接通率(20分): 接通率=人工接通数(不包含智能语音)/(来话总数-6秒内的呼损数)*100%。指标数值要求≥99%，每低于标准值0.1%扣1分，扣完为止。



(2)服务满意率(20分)。指群众和企业对热线服务的情况进行电话打分,计算方式为1.不满意评价/总来电接通量,指标数值要求 $\geq 99\%$,每低于标准值0.1%扣1分,扣完为止。

(3)有理由投诉量(5分):认定投诉数量是指热线受理人员在受理中确实因服务态度差、业务能力低等问题造成市民投诉的数量。凡对热线受理人员服务方面的投诉,一经查实,如确属投标人责任的有理由投诉,每发生一起扣1分。

(4)人员变动率(20分):为保证受理人员的整体业务水平和操作熟练度,中标人需在合同签订后半个月内确管理团队、话务人员全部配备到位,保障话务人员年变动率低于30%,变动率每高1.5个百分点扣1分,当月离职员工超3人以上的扣1分,人数总量不达标的月份,每月扣1分,扣完为止;累计超过3个月人员总数不达标的,有权予以解约。

(5)保密要求(5分):中标人负责对来电人信息的保密工作,若发生泄密事件,一经查实,每发生一起扣1分,并由中标人负相应责任及后果。

(6)知识库更新及月度测试(15分):督促和指导定期进行知识库的收集和编辑工作,按照实际需要和情况变化及时补充和更新知识库,每天不少于1次,确保知识库内容的时效性和准确性。重点知识库未及时提醒部门更新的,出现一次扣1分,扣完为止。

(7)知识库使用情况(6分)。话务人员应当能依托知识库对群众咨询诉求进行回复,每月进行抽检直办工单引用知识库情况,知识库引用率应大于50%以上,按月考核,出现低于50%的月份,每次扣1分,扣完为止。

(8)信息报备(9分):客服人员应及时、准确、全面掌握报备信息,在受理市民群众咨询、诉求时,做好告知、解释、宣传工作。未能及时报备并发布信息,每次扣1分;引发舆情或不良社会影响的,每次扣5分,扣完为止。

考核内容可按照省委省政府、市委市政府工作要求进行增补、调整,服务单位要在工作中创先争优,在省系统内考核中倒数后三位或受到通报批评,在年度考核中扣除10分。

考核实施和结果运用

乙方应于合同年度结束后10个工作日内,提交年度考核自查报告及有关附件,阜阳市12345热线中心及时组织年度考核,形成考核结果报甲方。考核结果作为甲方是否续签服务外包合同等方面的重要依据,乙方得分90分以上的(含90分),甲方在本合同1.5条约定的期限内可与乙方续签下一年度的合同。否则,甲方有权在本合同1.5条约定的期限内不与乙方续签下一年度的合同。