

黄山市 12345 政务服务便民热线  
2025 年运营服务合同

2025 年 6 月



甲 方：黄山市人民政府办公室

电 话：0559-2355243

地 址：黄山市屯溪区天都大道 1 号

乙 方：黄山讯飞科技有限公司

电 话：18098798881

地 址：黄山市屯溪区戴震路 3 号

本合同依照“黄山市 12345 政务服务便民热线运营服务采购项目（项目编号：HJACG2023D017）”的约定，续签 2025 年-2026 年服务合同。为进一步明确双方的责任，确保合同的顺利履行，根据《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国民法典》等有关法律规定，遵循平等、自愿、公平和诚实信用的原则，甲乙双方协商一致同意按如下条款和条件签订本合同。

### 一、服务的名称、内容

甲方根据工作需要，将黄山市 12345 统一呼叫中心业务交由乙方进行代理，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和设备，乙方承诺在确保满足甲方要求的服务标准的前提下，于本框架协议合作期内，为甲方提供相应外包项目服务，甲方向乙方支付项目外包费用。

人员配备：根据黄山市 12345 政务服务便民热线运营服务需求，乙方设置坐席工位不少于 40 个，工作人员不少于 54 名，其

12345

中，话务客服人员不少于 40 名，督办人员不少于 10 名。

运营服务内容：

（一）热线服务功能。呼叫中心统一接听、受理、转办、督办和反馈市 12345 政务服务便民热线来电以及各网络渠道留言，一口受理，一口答复，解决群众多头诉求、重复诉求问题。

（二）投诉受理功能。受市政府委托，呼叫中心受理各类社会主体和市场主体的投诉、举报、批评、意见、建议和咨询，协调相关主管单位处理并跟踪反馈。

（三）生活旅游服务功能。提供市民、游客咨询服务。整合市民生活服务查询和预订功能，包含查天气、查公交、查号码、生活服务咨询等。

（四）辅助应急指挥功能。在市政府和市政府有部门处置突发事件时，呼叫中心可提供应急指挥调度辅助功能。

## 二、合同文件内容

以下文件是合同不可分割的部分：

采购文件及澄清修改等；

乙方提交的单一来源响应文件；

成交通知书；

双方另行签订的补充协议；

上一年度采购合同。

## 三、合同金额

本合同的总金额为 4950000 元（人民币大写：肆佰玖拾伍

万元整),分项价格见附件一。

#### 四、付款条件

甲方按季度支付服务费用,以“按月考核、按季付款、按质兑现”为原则,根据每月考核档次计算当月费用。每月付款基数为41.25万元,每季度第三个月考核结束后15日内一次性支付。

乙方除提供发票、人员名单、测试成绩单、月度总结、考核结果等材料,还应提供金额清晰的员工工资流水和社保、公积金缴纳证明,其中在最后一期付款时,需提供年度审计报告。中标履行期三年年均用于支付员工工资薪酬的总支出不低于380万元,人均不低于7万元/年。

#### 五、服务期限

本合同服务期限从2025年6月9日起至2026年6月8日。

#### 六、考核要求

甲方参照附件二《黄山市12345统一呼叫中心绩效考核办法》对乙方进行考核。

#### 七、违约责任

(一)因乙方原因,未按合同配齐外包服务人员的,每季度结算经费时按实有人数/合同人数的比例进行折算。当扣款金额达到合同总价的10%时,甲方有权解除合同。乙方还应承担相应的损失赔偿。解除协议并不影响乙方对上述违约金的支付。

(二)因甲方原因不能按合同的规定及时付款,甲方应依照下列条件向乙方支付违约金:应从规定的付款日起,每延期一个自然日,向乙方交纳付款总价的0.1%。甲方交纳所述违约金并

不免除甲方按合同约定付款的责任。当甲方应支付的违约金达到合同总价的 10% 时，乙方有权解除合同，甲方还应承担相应的损失赔偿。解除协议并不影响甲方对上述违约金的支付。

（三）如守约方按上述违约条款要求违约方支付违约金时，应书面通知违约方，并说明违约金金额，违约方应在收到通知后的 10 个工作日内将违约金付给对方。甲方不得自行用拖欠货款的方式来充抵违约金。

（四）非乙方原因造成合同终止的，乙方有权就已履约部分收取对应的款项。

## 八、合同签订地点

本合同在 黄山市屯溪区 签订。

## 九、合同生效

本合同一式 两 份，双方各执一份。经甲乙双方签字盖章后生效。

## 十、合同的终止

（一）本合同因下列原因而终止：

- 1、 本合同正常履行完毕；
- 2、 合同双方协议终止本合同的履行；
- 3、 不可抗力事件导致本合同无法履行或履行不必要；
- 4、 符合本合同约定的其他终止合同的条款。

（二）对本合同终止有过错的一方应赔偿另一方因合同终止而受到的损失。对合同终止双方均无过错的，则各自承担所受到

的损失。

## 十一、其他

(一) 双方必须严格按照采购文件、单一来源响应文件及有关承诺签订采购合同，不得擅自变更。合同执行期内，双方均不得随意变更或解除合同。

(二) 本合同执行期间，如遇不可抗力，致使合同无法履行时，双方应按有关法律规定及时协商处理。

(三) 合同未尽事宜，双方另行签订补充协议，补充协议是合同的组成部分。

(四) 本合同如发生纠纷，双方应当及时协商解决，协商不成时，向甲方所在地人民法院起诉。

甲方：黄山市人民政府办公室

单位盖章：

代表签字：

日

期：2025年6月9日



乙方：黄山讯飞科技有限公司

单位盖章：

代表签字：

日

期：2025年6月9日



附件一：服务分项报价表

序号	内容	总价 (元)
1	人力资源费用（包括话务人员、督办人员和管理人员的基本工资、绩效工资、年终奖金、社保、公积金、生日津贴和税费等） （税费为人力资源费用对应缴纳的6%的增值税）	3777108
2	运营费用（包括人员福利、办公费、培训费、招聘费、电话宽带费、宣传费、接待费、餐饮费、差旅费等）	656024
3	管理费用	516868
合计	人民币大写：肆佰玖拾伍万元整	4950000

## 附件二：黄山市 12345 统一呼叫中心绩效考核办法

为提高 12345 统一呼叫中心工作质量和效能，提升 12345 热线管理的规范化、标准化和科学化水平，建立公平、科学、合理、有效的考核激励机制，强化考核结果运用，规范考核标准，特制定本办法。

### 一、考核对象

12345 统一呼叫中心

### 二、考核原则

坚持实事求是、客观公正，定量为主、兼顾定性，奖惩分明、争先创优的原则。

### 三、考核内容及评分标准

采用日常工作考核、月度考核与年度综合考核相结合的办法，形成工作考核综合评价机制。考核分值总分为 100 分，考核项目及评分标准分列如下：

#### 1. 组织建设和工作落实（10 分）

负责构建电话受理中心、网络受理中心、交办督办中心等工作机构，配齐呼叫中心主任、小组长和工作人员。完善热线诉求接受、办理、回复、反馈、监督、回访、公开等工作制度。加强与二级网络成员单位的工作联系，构建完整的办理工作网络，健全工作体系，建立高效的办理运行机制和信息报备机制。

服从市政府办公室的统一领导，认真落实政务公开办（黄山

市 12345 政务服务便民热线办公室) 交办的工作任务。

重要岗位人员缺失或严重失职扣 2 分; 每出现一起市政府办工作未落实扣 2 分。

## 2. 接听受理和回访 (20 分)

电话受理中心对受理事项认真倾听, 详细记录, 按时按质量向用户回复解答。

网络受理中心对受理事项认真登记, 按时按质量向用户回复解答。

转办件应当 100%人工回访 (来电人明确表示无需回访的除外)。接听和回访过程中要做到耐心细致、温和有礼, 切实提升群众满意度。

抽检发现未按要求回访每件次扣 0.5 分; 每发生一起群众对呼叫中心及其工作人员的有效投诉, 扣 2 分。

## 3. 督办和数据分析 (20 分)

交督办中心做好承办件的转办、交办和审核工作, 每月确保按时办结率不低于 99%, 每月确保合理诉求满意率不低于 98%。

定期编制《黄山市 12345 统一呼叫中心工作简报》, 通报呼叫中心受理的热点难点问题、量化指数和日常考核情况; 定期监测分析数据, 根据需要编制《关于群众集中反映的热点问题专报》, 主动回应诉求, 提升服务型政府的形象。

切实提高政治站位, 确保市政府负责同志有关批示、交办事项落实到位; 做好《黄山市 12345 统一呼叫中心重要受理事项呈

批单》的跟踪督办工作。

单项指标未达到标准值扣 10 分；编报信息内容存在错误每次扣 0.5 分；重点工单未及时跟进每件扣 1 分。

#### 4. 主动回应（5 分）

运用好市政府网站互动交流呼叫中心专题网页、微信、微博等并及时更新，主动向社会公开诉求受理和承办单位落实办理情况，接受诉求人和社会各界监督。

未及时发布信息每次扣 0.5 分；发布内容存在严重错误，对政府形象产生影响的，发生一次扣 5 分。

#### 5. 联络畅通（10 分）

12345 统一呼叫中心电话、网络渠道畅通，确保群众诉求分流顺畅。确保电话接通率和网络通畅率均不低于 98%。

单日接通率未达标扣 1 分；网络渠道诉求未及时受理每件次扣 1 分。

#### 6. 知识库更新和运用（15 分）

呼叫中心根据《黄山市人民政府办公室关于做好 12345 统一政府热线服务平台系统知识库规范答案收集工作的通知》要求，督促和指导呼叫中心二级网络成员单位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，每月不少于 1 次，确保知识库内容的时效性和准确性。

呼叫中心工作人员对业务知识（含知识库）的掌握程度，每月进行笔试考试，要求员工业务知识的考核成绩在 80 分以上。

话务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，知识库有效使用率应达到 80%以上。

知识库更新不及时，更新内容审核不严存在严重错误或过期业务知识的，每发现 1 次扣 0.5 分；月度知识测试和知识库使用率抽检不合格的，每人次扣 1 分。

#### 7. 信息报备（10 分）

呼叫中心应及时处理发布报备信息，呼叫中心工作人员应及时、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 10 分。

#### 8. 服务运营（10 分）

中标方应注意维持坐席服务人员队伍稳定，每月正式员工离职（必要优化除外）不超过 1 人，年离职率不超过 20%。

每月离职员工 1 人以上每人次扣 1 分。

9. 考核内容可按照市委市政府工作需要增补、调整。

10. 加减分机制：呼叫中心获得市级及以上表彰奖励的，每次加 5 分；获得市级及以上领导肯定性批示的，每次加 2 分。

呼叫中心在办理诉求事项中因处置不当，造成严重社会影响的，损害政府形象的行为，每发生一起扣 10 分。

### 四、考核实施和结果运用

考核工作由市政府办公室领导协调，政务公开办（黄山市

12345 政务服务便民热线办公室) 组织具体实施。考核分为日常工作考核、月度考核与年度综合考核, 考核结果作为支付合同款项、兑现年度质量保证金及调整年度质量保证金制度、是否续签服务外包合同的重要依据。

### (一) 月度考核

呼叫中心应于次月 5 日前, 正式向市政府办公室政务公开办(黄山市 12345 政务服务便民热线办公室) 提交月度工作总结、月度考核自查报告及有关附件。市政府办公室政务公开办(黄山市 12345 政务服务便民热线办公室) 及时核查考核材料, 形成考核结果报市政府办公室, 并抄告黄山讯飞科技有限公司。月度考核结果作为每季度支付合同款项的基本依据。考核等次如下:

1. 98 分以上为 A 等, 计发当月合同基数 100%。
2. 97.9—90 分为 B 等, 甲方以口头形式给予通报, 责令乙方进行整改。计发当月合同基数的 95%。
3. 89.9—85 分为 C 等, 甲方以书面形式给予警告, 责令乙方进行整改。计发当月合同基数的 90%。
4. 84.9—80 分为 D 等, 甲方以书面形式给予警告, 责令乙方进行整改。计发当月合同基数的 85%。
5. 低于 80 分为 E 等, 甲方以书面形式给予警告, 责令乙方进行整改。计发当月合同基数的 80%。

### (二) 年度考核

呼叫中心应于合同年度结束后 10 日内, 正式向市政府办公

室政务公开办（黄山市 12345 政务服务便民热线办公室）提交年度工作总结、年度考核自查报告及年度审计报告等有关附件。市政府办公室政务公开办（市热线办）及时组织年度考核，形成考核结果报市政府办公室，并抄告黄山讯飞科技有限公司。考核结果作为是否续签服务外包合同等方面的重要依据。

五、本考核办法由市政府办公室负责解释。