

合同编号:



AHCUA2602098CGN00



凤阳县 12345 政务服务便民热线服务外包项目

甲方: 凤阳县人民政府办公室

乙方: 中国电信股份有限公司滁州分公司

凤阳县人民政府办公室(以下称甲方)凤阳县 12345 政务服务便民热线服务外包项目(以下简称 12345 热线)办理工作服务外包项目经公开招标, 由中国电信股份有限公司滁州分公司(以下称乙方)中标, 经双方友好协商, 订立本合同。

一、本合同涉及的服务范围

内容主要为热线运营服务。为群众提供全天候 7×24 小时人工服务, 包括工单受理、审核及转派、质检、回访, 知识库内容编辑、更新、日常管理和维护, 各类数据统计分析, 以及其他相关工作。

乙方提供 6 名服务人员(含 1 名管理人员)负责热线服务中心的日常运营管理工作, 专业化运作, 包括人员招聘、业务培训、签订合同、薪资核发、风险处置、组织工会活动等; 建立完善人员评估制度、激励制度、福利制度及相关规章制度等, 提供通信和网络保障服务。

二、合同期限及价款

12345 热线一年服务费用计人民币 ¥370000 元(大写: 叁拾柒万元整), 三年服务费用计 ¥1110000 元整(大写: 人民币壹佰壹拾壹万元整), 本合同为第三年合同, 自 2025 年 9 月

合同编号：



1 日至 2026 年 8 月 31 日止。

三、甲乙双方权利和义务

1. 甲方应按合同约定向乙方及时足额支付合同费用，乙方需保质保量完成市级交办 12345 热线的办理任务。

2. 甲方对乙方实行考核制度，由甲方制定服务质量考核细则，根据半年和全年考核结果支付相应阶段的费用。

3. 服务严重不达标，甲方有权中途解除合同。

4. 人员要求：政治素质好，组织纪律性强，爱岗敬业，乐于奉献，具有较强的事业心和责任感；性别不限、大专及以上学历、身体健康、年龄在 20-35 周岁（聘用现有工作人员，年龄可适当放宽）、有较强的服务意识、态度友善、沟通能力和应变能力较强、积极进取；具有较强的文字组织和语言表达能力，汉字录入速度不低于 60 字/分钟，熟练使用办公应用软件；服从管理，按时完成各项工作任务。

5. 人员培训：承担岗前话务礼仪培训和业务政策培训。包括话务礼仪、业务知识等，通过测试后方能上岗。负责能力提升培训计划、制作培训课件、组织培训。

6. 运营服务：提供热线电话运营相关配套服务，含团队运营绩效激励、人员储备及提前培训、团队建设、技能培训、办公支撑、服务咨询等。

7. 网络服务：针对相关人员开展保密教育和管理、监督，杜绝业务数据和用户个人信息泄露等安全事件；乙方提供相应的网

合同

合同编号：



络安全防护措施，满足国家网络安全等级保护要求，保障7×24小时不间断无故障运行。

8. 管理服务：

(1) 人员上岗前采取笔试、面试和试用相结合的形式，对人员进行相关知识、技能和实践能力的考核，甲方有权将考核不合格人员退回，要求重新派遣人员上岗，新派遣人员按原流程考核录用。

(2) 为进一步严肃工作纪律，规范内部管理，须制定合理的请销假制度，并严格遵循国家法律法规。

(3) 审核人员信息、签订人员劳动合同，保证人员稳定性，具有人员稳定保障措施。

(4) 保证按月足额支付工作人员工资，并按时足额缴纳社会保险费用（五险一金）。

(5) 制定工作人员工作绩效与薪酬方案，经审核后工作进行工作绩效评估、薪酬核算和薪酬发放包含：基本工资、工作绩效等组成。人员薪酬（含人力资源成本）合理设计，专款专用。

(6) 根据服务流程规范、质检标准，制定质检计划、开展质检工作、制作质量分析报告，实施质量提升措施。双方共同负责服务过程管控。

(7) 制定与实际相匹配的现场管理办法，建立健全话务服务、工单服务管理质量体系，对话务及工单质量应予以保证。

(8) 保证相对优越的工资福利待遇，确保队伍稳定。如有



合同编号：



AHCUA2502098CGN00



人员离职，在 10 个工作日内补充到位。

(9) 服务人员应履行以下职责：

① 热线系统交办工单、网络留言等的受理、交办、督办和反馈；

② 热线平台知识库中的政策法规、基本法律常识的宣传；

③ 对各种问询、查询及时答复反馈；

④ 按工作流程及时向下一工作环节提交工单；

⑤ 其他必要的相关工作。

9. 乙方须为工作人员安排一年一次体检，按年体检费用约 350 元/人。体检费用包含在总合同款中。

四、保密责任

1. 乙方及乙方工作人员，对接触或了解的政府信息、投诉举报信息等负有保密义务。

2. 乙方人员发生泄密事件，按照考核方案予以扣分并视情对相关人员进行警告或辞退，造成严重影响的依法追究相关责任。

五、违约责任

1. 合同任何一方未经对方同意或因自身原因导致合同终止的，应按合同总费用的 20% 向对方赔偿违约金。

2. 合同履行期间，出现变动人员减少的，乙方应在约定时间内将人员补充到位。超出时间人员未到位的，乙方在甲方的建议下，对所有在职工作人员进行增发福利。

3. 由甲方制定的整体服务外包服务质量考核细则，对乙方的



合同编号：



AHCUA2502098CGN00



服务和技术保障进行考核，考核不及格视同违约，违约责任依据考核细则执行。

六、费用支付

1. 本项目合同签订生效后并具备实施条件 5 个工作日预付年度合同价的 40%，半年后支付至年度合同额的 80%，在合同履行完毕后 30 日内支付第三年剩余合同价款。半年及全年考核合格后一个月内支付相应阶段的费用，相关发票按照甲方要求提供。

单位全称：中国电信股份有限公司滁州分公司，

账号：1313002209022104719，

开户行：中国工商银行股份有限公司滁州东南支行。

2. 乙方在甲方支付合同款项时，应按各期付款数额向甲方开具发票。不开具或开具不合格的发票，甲方有权延迟支付应付款项直至乙方开具合格票据，在此期间乙方仍须按合同约定履行各项义务。

七、合同争议解决

1. 双方应通过友好协商解决本合同履行中发生的争议。

2. 双方协商不能解决争议的，通过司法途径解决。

3. 司法解决进行过程中，除双方有争议的部分外，本合同其他部分仍然有效的，双方应继续履行。

八、不可抗力

1. 本合同所指不可抗力，是指不能预见，不能避免并不能克服的灾害，如战争、台风、洪水、地震等或上级政策相关要求对

中国电信股份有限公司
滁州分公司
章

合同编号：



AHCUA2502098CGN00

本合同产生重大影响的。

2. 甲乙双方的任何一方由于不可抗力的原因不能履行合同时，应及时向对方通报不能履行或不能完全履行的理由，在取得有关主管机关证明以后，允许延期履行、部分履行或者不履行合同，并根据情况可部分或全部免于承担违约责任。

九、合同生效及其他

1. 本合同自甲乙双方授权代表签字盖章后生效。

2. 本合同一式四份，甲乙双方各执两份。

3. 本合同未尽事宜，双方应友好协商解决。如需对本合同及其附件作修改或补充，须签订书面协议。修改或补充文件与本合同有不一致的，以修改或补充文件为准。

4. 本合同期限为一年，自2025年9月1日至2026年8月31日止。合同到期前，由甲方依据考核细则，对乙方实施考核，考核合格后支付剩余款项。

附件1：网络信息安全承诺书

甲方：（公章）

授权代表：

2025年8月26日



乙方：

授权代表合同专用章

年

2025年08月22日



AVAV