



# “宿事速办” 12345 热线平台服务外包采购项目

## 采购合同（第一次续签）

项目编号: EP-SZCG2024069

### 一、合同条款前附表

序号	内 容
1	付款人: 宿州市数据资源管理局
2	预付款: 无
3	付款条件: 按月支付。用工单位每月 15 日左右对中标供应商履约情况进行考核, 根据考核结果按月支付外包费用。(超过合同价不予支付, 中标供应商需出具符合国家税务规定的足额增值税发票)。
4	履约保证金: 本项目不收取履约保证金。
5	政府采购货物和服务项目不得收取质量保证金以及其他没有法律依据的保证金。根据《安徽省财政厅关于进一步贯彻落实优化政府采购营商环境有关规定的通知》(皖财 购【2023】615 号) 文件要求, 本项目不收取保证金。





## 二、合同条款

### 1. 术语的定义

#### 1.1 本合同下列术语应解释为:

- (1) “合同”是指委托和受托双方签署的、合同格式中载明的委托和受托双方所达成的协议,包括所有的附件、附录和构成合同的所有文件。
- (2) “合同价”是指根据合同规定,中标供应商在正确地完全履行合同义务后采购人应支付给中标供应商的货币数量。
- (3) “服务”是指政府采购合同服务清单(同投标文件中开标一览表及其附表,下同)中所规定的服务内容。
- (4) “合同条款”是指本章所述全部内容。
- (5) “合同特殊条款”是指采购文件正文部分第一章“合同特殊条款”。
- (6) “采购人”是指采购文件正文部分第一章“投标人须知前附表”中所述购买服务的单位。
- (7) “中标供应商”是指通过采购确定的提供采购文件正文部分第八章“服务需求”中所述服务的成交供应商。
- (8) “现场”是指合同规定的履行相关服务的地点。
- (9) “验收”是指委托、受托双方依据强制性的国家技术质量规范和合同规定,确认合同项下的服务符合合同规定的活动。
- (10) “天”指日历天数(如无特别说明)。
- (11) “检验”是指采购人按照合同约定的标准对中标供应商所提供的服务进行的检测与查验。
- (12) “检验合格证书”是指检验完成后由采购人和中标供应商共同签署的检验合格确认书。
- (13) “政府采购项目验收单”是指采购人根据检验合格证书签署的报同级政府采购监管部门的最终验收确认书。
- (14) “第三方”是指合同双方以外的任何中国境内、外的自然人、法人或其他经济组织。
- (15) “法律、法规”是指由中国各级政府及有关部门制定的法律、行政法规、地方性法规、规章及其他规范性文件。



(16) “采购文件”是指由招标代理机构发布的采购文本。

(17) “投标文件”是指中标供应商按照招标代理机构发布的采购文件的要求编制、提交并最终被评审小组接受的投标文件。

## 2. 技术规范与服务内容

2.1 投标服务的技术规范应与采购文件规定的技术规范（如果有的话）相一致。若无相应说明，则以国家有关部门最新颁布的相应标准及规范为准。

2.2 投标服务的服务内容应与采购文件规定的服务内容及投标文件中的服务指标响应表一致。

## 3. 知识产权

中标供应商应保证，采购人在其接受该服务或其任何一部分时不受第三方提出的侵犯专利权、著作权、商标权和工业设计权等的起诉。如果任何第三方提出侵权指控，中标供应商须与第三方交涉并承担由此发生的一切责任、费用和经济赔偿。

## 4. 完成方式

中标供应商应按照采购文件正文部分第三章“服务需求”及“商务和技术要求”规定的时间和地点完成服务。

## 5. 付款

5.1 合同以人民币付款。

5.2 在中标供应商按照合同的规定履行服务后，将按照采购文件正文部分“合同条款前附表”规定的付款方式付款。

## 6. 履约保证金

6.1 中标供应商应在签订合同的同时，通过 CA 登记的基本账户，提供相当于合同总价 % 的履约保证金或等额金融机构、担保机构出具的保函）。

6.2 如中标供应商未能履行其合同规定的义务，采购人有权从履约保证金中取得补偿。

## 7. 检验和验收

7.1 采购人依法组织履约验收工作。采购人应当根据采购项目的具体情况，自行组织项目验收或者委托采购代理机构验收。采购人委托采购代理机构进行履约验收的，应当对验收结果进行书面确认。

7.2 采购人或其委托的采购代理机构应当根据项目特点制定验收方案，明确履约验收的时间、方式、程序等内容。

7.3 对于采购人和使用人分离的采购项目，应当邀请实际使用人参与验收。采购人、采购代理机构可以邀请参加本项目的其他供应商或第三方专业机构及专家参与验收，相关



验收意见作为验收书的参考资料。政府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。

7.4 采购人或者采购代理机构应当成立验收小组, 按照采购合同的约定对供应商履约情况进行验收。验收时, 应当按照采购合同的约定对每一项技术、服务、安全标准的履约情况进行确认。验收结束后, 应当出具验收书, 列明各项标准的验收情况及项目总体评价, 由验收双方共同签署。履约验收的各项资料应当存档备查。

7.5 验收合格的项目, 采购人应当根据采购合同的约定及时向供应商支付采购资金。验收不合格的项目, 采购人应当依法及时处理。采购合同的履行、违约责任和解决争议的方式等适用《中华人民共和国民法典》。供应商在履约过程中有政府采购法律法规规定的违法违规情形的, 采购人应当及时报告本级财政部门。

7.6 合同到期之前采购人对中标供应商进行考核, 考核由月度考核和年度考核组成, 按月度考核平均分占 70%、年度考核分值占 30%的比例进行加权计算考核分, 考核分 $\geq 90$ 分可续签合同, 考核分 $< 90$ 分, 采购人不予续签合同。

## 8. 索赔

8.1 如果服务的质量、数量等与合同不符, 或在规定的质量保证期内证实服务存在缺陷(包括潜在的缺陷等), 采购人有权根据有资质的质检机构的检验结果向中标供应商提出索赔。

8.2 在合同规定的验收期和质量保证期内, 如果中标供应商对采购人提出的索赔负有责任, 中标供应商应按照采购人同意的方式解决索赔事宜。

8.3 如果中标供应商在合同规定的索赔通知期限内, 未对采购人的索赔通知做出答复, 则上述索赔应视为已被中标供应商接受。如中标供应商未能在采购人提出的在合同规定的期限内或采购人同意的更长时间内, 按照本合同第 8.2 条确定的方式解决索赔事宜, 采购人将从中标供应商的履约保证金或者应支付给中标供应商的合同款项中扣回索赔金额。如果这些金额不足以补偿索赔金额, 采购人有权向中标供应商提出不足部分的补偿。

## 9. 履约延误和误期赔偿

9.1 如中标供应商无正当理由而拖延提供服务, 采购人有权提出误期赔偿或解除合同。

9.2 在履行合同过程中, 如果中标供应商遇到妨碍按时提供服务的情况时, 应及时以书面形式将拖延的事实, 可能拖延的期限和理由通知采购人。采购人在收到中标供应商通知后, 应尽快对情况进行评价, 并确定是否通过修改合同, 酌情延长提供服务时间。

9.3 除本合同条款第 10 条规定外, 如果中标供应商没有按照合同规定的时间提供服务, 采购人可要求中标供应商支付违约金。违约金每日按合同总金额的万分之五计算。如果违约金达到合同总金额的 1.5%, 采购人有权解除本合同。

9.4 除合同第 10 条规定外, 因采购人原因导致延期返还履约保证金、延期支付合同款



项,变更、中止或终止政府采购合同的,因政策变化等原因不能签订合同,造成企业合法利益受损的情形,采购人应与供应商充分协商,按照货物或提供服务合同价1%给予合理赔偿或者补偿。

## 10. 不可抗力

10.1 尽管有本合同条款第8条和第9条的规定,如果中标供应商因不可抗力而导致合同实施延误或不能履行合同义务的话,在不可抗力影响的范围内中标供应商的履约保证金或者应支付给中标供应商的合同款项不能被没收,也不应该承担违约赔偿或终止合同的责任。

10.2 本条所述的“不可抗力”是指那些中标供应商无法控制、不可预见的事件,但不包括中标供应商的违约或疏忽。不可抗力事件包括,但不限于:战争、严重火灾、洪水、台风、地震、防疫限制和禁运及其他双方商定的事件。

10.3 在不可抗力事件发生后,中标供应商应尽快以书面形式将不可抗力的情况和原因通知采购人。除采购人书面另行要求外,中标供应商应尽可能继续履行合同义务,以及寻求采取合理的方案履行不受不可抗力影响的其他事项。如果不可抗力事件影响延续超过30天,甲方有权解除合同或双方应通过友好协商在合理的时间内就进一步实施合同达成协议。

10.4 不可抗力使合同的某些内容有变更必要的,双方应通过协商达成进一步履行合同的协议,因不可抗力致使合同不能履行的,合同终止。

## 11. 税费

11.1 中国政府根据现行税法对采购人征收的、与本合同有关的一切税费,均由采购人负担。

11.2 中国政府根据现行税法对中标供应商征收的、与本合同有关的一切税费,均由中标供应商负担。

## 12. 仲裁

12.1 在执行本合同中所发生的或与本合同有关的一切争端,买卖双方应通过友好协商的办法进行解决。如从协商开始60天内仍不能解决,双方应将争端提交有关省、市政府或行业主管部门寻求可能解决的办法。如果提交有关省、市政府或行业主管部门仍得不到解决,则应向宿州仲裁委员会申请仲裁。

12.2 在仲裁和诉讼期间,合同应继续履行。

## 13. 违约终止合同

13.1 在采购人对中标供应商违约而采取的任何补救措施不受影响的情况下,采购人可向中标供应商发出终止部分或全部合同的书面通知书。

(1) 如果中标供应商未能按合同规定的期限或采购人同意延长的限期内提供部分或全部服务;

(2) 中标供应商在收到采购人发出的违约通知后20天内,或经采购人书面认可延长的



时间内未能纠正其过失;

(3) 如果中标供应商未能履行合同规定的其他义务。

13.2 在采购人根据上述第 13.1 条规定,终止了全部或部分合同后,采购人可以依其认为适当的条件和方法购买类似未交的服务,中标供应商应对采购人购买类似服务所超出的费用部分负责,并继续执行合同中未终止部分。

#### 14. 破产终止合同

如果中标供应商破产或无清偿能力时,采购人经报同级政府采购监督管理部门审批后,可在任何时候以书面形式通知中标供应商,提出终止合同而不给中标供应商补偿。该合同的终止将不损害或影响采购人已经采取或将要采取的任何行动或补救措施的权利。

#### 15. 转让和分包

15.1 合同不能擅自转让或分包。

15.2 经采购人和同级政府采购监督管理部门事先书面同意,中标供应商可以将合同项下非主体、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。分包后不能终止中标供应商履行合同的责任和义务,接受分包的人与中标供应商共同对采购人连带承担合同的责任和义务。

#### 16. 合同修改

采购人和中标供应商都不得擅自变更合同,但继续履行将损害国家和社会公共利益的除外。如必须对合同条款进行修改时,当事人双方须共同签署书面文件,作为合同的补充,并报同级政府采购监督管理部门备案。

#### 17. 通知

政府采购合同一方给另一方的通知都应以书面形式发送至规定的对方地址。通知以送达日期或通知书规定的生效日期为生效日期,两者中以晚的一个日期为准。

#### 18. 合同生效

18.1 合同内容的确定应以采购文件和投标文件为基础,不得违背其实质性内容。合同应在买卖双方和采购代理机构、交易中心签字、盖章,并在中标供应商交纳履约保证金后即开始生效。

18.2 本合同一式四份,以中文书就,采购人、中标供应商、采购代理机构各执一份,送政府采购管理机构留存一份。

#### 19. 补充条款

如需修改或补充合同内容,经协商,双方可签署书面修改或补充协议,该协议将作为合同的一个组成部分。附件作为合同的组成部分,与合同具有相同的效力。



### 三、合同格式

采 购 人（甲方）：宿州市数据资源管理局

中标供应商（乙方）：中国联合网络通信有限公司宿州市分公司

招标代理机构：宿州市政府集中采购中心

甲方通过 宿州市政府集中采购中心 组织的招标投标活动，决定将本项目采购合同授予乙方。为进一步明确双方的责任，确保合同的顺利履行，甲乙双方商定同意按如下条款和条件签订本合同：

#### 1. 合同文件

下列文件是构成本合同不可分割的部分：

- (1) 合同条款及前附表；
- (2) 中标供应商提交的投标书和投标报价表；
- (3) 中标通知书；
- (4) 招标文件。

#### 2. 合同范围和条件

本合同的范围和条件应与上述合同文件的规定相一致。

#### 3. 合同金额

合同总金额为（人民币）5442845.40 元

大写：伍佰肆拾肆万贰仟捌佰肆拾伍元肆角整。

#### 4. 付款条件

付款条件在合同条款前附表中有明确规定。

#### 5. 交货时间

本合同服务时间在“服务报价表”中有明确规定。





6. 合同生效

本合同经四方合法代表签字、单位盖章后生效。

采购人（甲方）：宿州市数据资源管理局

单位盖章：

法人或法人

授权人（签字）：

联系电话：

开户银行：

帐号：

日期：2025年7月24日

采购代理机构：宿州市政府集中采购中心

单位盖章：

项目负责人（签字）：

日期： 年 月 日

中标供应商（乙方）：中国联合网络通信有限

单位盖章：

法人或法人

授权人（签字）：

联系电话：

开户银行：中国银行宿州市凤池支行

帐号： 175204967312

日期：2025年7月24日

见证方：宿州市公共资源交易中心

单位盖章：

中心负责人：

日期： 年 月 日







## 附件：考核要求

合同到期之前 45 日历天，采购人对中标供应商进行考核，考核由月度考核和年度考核组成，按月度考核平均分占 70%、年度考核分值占 30%的比例进行加权平均计算考核分，考核分≥90 分可续签合同，考核分<90 分，采购人不予续签合同。

“宿事速办” 12345 热线平台服务外包项目考核表（年度）

序号	分值	考核项目	考核内容	评分标准	考核得分
1	15分	招聘	1、达成招聘任务	增补人员本科层次不低于 30%，低于 30%扣 5 分。	
			2、入职资料审核	入职审核，背景没有审核，或者核实有误的，每个扣 1 分	
2	15分	薪资	1、薪资发放及时、准确	薪资未按时发放的，每次扣 1 分	
			2、及时处理员工投诉的工资异常	员工投诉，未处理(处理不及时或不规范)的，每个扣 1 分	
3	15分	入离职手续	1、必须在规定时间内办理入离职手续，要求材料准确完整，符合要求并做存档	纸质档案缺失或者不完整的扣分，每个扣 1 分	
			2、必须做离职面谈，了解离职原因并做离职挽留	未做离职面谈的，每个扣 1 分	
4	15分	社保增减员	1、必须完成当月社保增减员工作入离职数据与社保增减员的数据一致	入离职与社保增减数据不符的，每个扣 1 分	
			2、必须为所有在职员工正常缴纳社保	在职员工，每出现一人没有缴纳社保的扣 1 分	
5	10分	报表管理	1、按规定时间提交各类报表 2、报表数据真实、准确，报表内容包含但不限于(周报、月报、年报)	规定时间没上报的，每次扣 2 分 报表数据有误的，每次扣 1 分	
6	10分	培训管理	每周组织至少一次业务培训，每月组织至少一次话术培训，每季度组织至少一次心理辅导讲座，每年组织至少一次业务大练兵。培训、辅导、大练	培训、辅导、大练兵次数达不到要求的扣分。不能按照用工单位要求开展其他针对性培训管理的，缺少 1 次扣 1 分。	



			兵图片、相关纸质材料存档。能够按照用工单位要求开展其他针对性培训管理。	
7	10分	运营管理	通过培训管理确保话务服务质量。通过安全教育确保工作人员人身安全。	通过省市 12345 平台、各类媒体或其它渠道出现投诉话务人员的,每件扣 1 分,超过三件的,第三件及以上扣 5 分。因为管理问题造成工作人员人身安全等问题造成不良影响的,每件扣 2 分。
8	5分	系统网络运维	保障办公系统网络的正常运行,及时发现网络隐患并配合整改。	发生重大系统网络故障并未及时解决的,每次扣 0.5 分。
9	5分	人员管理 信息化平台管理	确保平台正常运行,通过安全手段保证平台及服务器的安全性。	发生平台安全事故并未及时解决的,每次扣 0.5 分。

月度考核由采购人组织考核小组,由相关业务负责人、中标供应商驻场项目负责人参加,每月 15 日左右按照月度考核表进行考核,考核结果作为支付月度外包费用的依据。月度考核≥90 分为合格,可以提请研究支付月度外包费用;低于 90 (不含 90) 分的,支付月度外包费用的 80%,剩余 20%在扣分情形整改完成后支付。12345 热线接通率、群众满意度、按期反馈率、问题解决率等指标未达到省考核要求,按照采购文件相关条款约定,从月度外包费用中扣除。连续 2 个月考核的分低于 90 分,采购人有权解除合同。

“宿事速办” 12345 热线平台服务外包项目考核表(月度)

序号	分值	考核项目	考核内容	评分标准	考核得分
1	5分	薪资	1、薪资、福利发放及时、准确	薪资、福利次月 15 号之前未按时发放的,每次扣 1 分	
			2、及时处理员工投诉的工资异常情况	员工投诉,未处理(处理不及时或不规范)的,每例扣 1 分	
2	5分	社保增减员	1、必须完成当月社保增减员工作、入职数据与社保增减员的数据一致	入职与社保增减数据不符的,每个扣 1 分	
			2、必须为所有在职员工正常缴纳社保	在职员工,每出现一人没有缴纳社保的扣 1 分;未及时参保造成不良后果的,每个扣 1 分,并承担所有责任	
3	5分	报表管理	1、按规定时间提交各类报表 2、报表数据真实、	规定时间没上报的,每次扣 2 分 报表数据有误的,每次扣 1 分	



			准确，报表内容包含但不限于(周报、月报、年报)	
4	10分	培训管理	<p>1、提供新进人员的入职培训；2、每周组织至少一次业务培训；3、每月组织至少一次话术培训；4、每季度组织至少一次心理辅导讲座；5、每年组织至少一次业务大练兵和户外拓展活动。培训、辅导、大练兵图片、相关纸质材料存档展示。能够按照用工单位要求开展其他针对性培训管理。</p>	<p>培训、辅导、大练兵次数达不到要求的，每项每次扣2分；不能按照用工单位要求开展其他针对性培训管理的，缺少1次扣1分；人员培训覆盖率未达到95%，检验合格率未达到80%，每发现1次扣1分</p>
5	30分	日常管理	<p>1、对外包人员数量、出勤天数和遵守规章制度方面进行管理；2、人员岗位适时合理调整，排班合理，维持现场秩序；3、确保高效话务服务质量；4、对外包人员提供必要的人文关怀；5、财务管理：工资表和绩效表的制作、其它需要合规的报销手续；6、工作场所及配套设施的环境卫生保洁；7、通过安全教育确保工作人员人身安全。</p>	<p>1、如有人员流失未主动报告且不能按期补充到位的，每月人员流失率高于10%，每缺1人扣1分；2、因驻点管理不善导致员工投诉的，每1例扣1分；3、由转办错误、转办不及时、回访超时等造成的服务差错，经核实准确的，每1例扣0.1分；4、通过省市12345平台、各类媒体或其它渠道出现投诉工作人员或者曝光的（经研判，确属工作人员问题的），每件扣1分，超过三件的，第三件及以上扣5分/件。5、甲方不定期组织人员进行卫生巡检，如卫生未及时清理，卫生死角较多，每件扣2分；6、因为管理失误造成工作人员人身安全等问题，中标方承担全部责任；造成不良影响的，每件扣2分</p>
6	25分	指标考核	<p>1、月度12345热线接通率不低于98%，群众满意率、按期反馈率不低于99%、问题解决率不</p>	<p>1、按招标文件要求扣除相应金额；2、指标低于要求的，每项扣2分；3、省热线抽查时出现话务员答复不及时或者不准确的，每一例扣1分；4、省热线随机抽查市、级平台工单，如出现记录不清楚，出现明</p>





			<p>低于省考核要求；</p> <p>2、省 12345 热线拨测提问相关问题，话务员应能作出准确答复；3、省 12345 热线抽查市平台工单要求记录清楚准确（根据省考核指标动态调整）</p>	<p>显逻辑错误等，每一例扣 1 分；5、未达到每月省排名前 7 名以内的，每项每次扣 1 分</p>	
7	10	应急事件处置	<p>对应急类事件（群体性事件、重大公共安全隐患、舆情隐患等）需第一时间上报并及时有效处置</p>	<p>如发现延误上报或者处置不及时每 1 次，扣 1 分；造成严重后果的，扣 2 分</p>	
8	5	系统网络运维	<p>保障办公系统网络的正常运行，及时发现网络隐患并配合整改。</p>	<p>发生重大系统网络故障并未及时解决的每次扣 0.5 分。未按承诺履行的，出现 1 次在月度外包费用中扣 2000 元。</p>	
9	5	保密要求	<p>做好对来电人及系统内所有工单信息及不得外泄信息的保密工作</p>	<p>若发现信息泄露，一经查实，每例扣 2 分</p>	
10	其他	<p>甲方根据工作需要安排的其它临时性、阶段性重点工作并及时有效的完成</p>			