

单据报销封面

出 纳 编 号

开支项目: 智慧教室操作系统升级项目

附单据张数: 1

附件张数: 3

共报销人民币(大写): 贰拾叁万零伍佰圆整

¥230500.00

分管财务负责人:

潘长明

报销人工作部门

热线办

姓 名

李号

日 期

2024年8月12日

分管科室负责人:

李

科室负责人: 李恩文

财务审核:

李恩文

2024年8月15日

说明: 2024年7月至9月账目经审核, 发票付款申请合同, 会议费要附后。

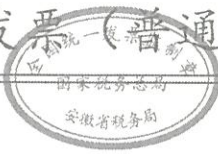
装

订

线



电子发票(普通发票)



发票号码: 25347000000136043738

开票日期: 2025年08月12日

购买方信息	名称: 亳州市人民政府办公室(亳州市机关事务管理局、亳州市人民政府外事办公室) 统一社会信用代码/纳税人识别号:	销售方信息	名称: 中国移动通信集团安徽有限公司亳州分公司 统一社会信用代码/纳税人识别号: 91341600713959246Q				
项目名称	规格型号	单位	数量	单价	金额	税率/征收率	税额
*电信服务*交费额					230500.00	*	*
合 计					¥230500.00		*
价税合计(大写)		⊗ 贰拾叁万零伍佰圆整		(小写) ¥230500.00			
备注							

开票人: S0ZZZZ098

李宇

李宇

付款申请

致亳州市人民政府办公室：

根据我公司与贵单位签订市长热线系统智能升级项目第二年合同。依据合同约定，我公司为贵单位提供技术服务工作，现按照要求，我公司将 2025 年 7 月-2025 年 9 月的费用已审核结束。请贵单位支付 3 个月服务费用，共计 230500 元，大写：贰拾叁万零五百元整。

公司名称：中国移动通信集团安徽有限公司亳州分公司

开户行：招商银行股份有限公司北京分行营业部

账户：8888014100007463

2025 年 7 月-2025 年 9 月费用清单

项目	金额/元
中标总金额	2766000
本次支付比例	3/36
支付金额	230500
费用合计	230500

中国移动通信集团安徽有限公司亳州分公司



政府采购服务类合同

市长热线操作系统智能升级项目

项目编号：BZSJ [2022] CG285 号

第三年

亳州市公共资源交易中心

二〇二四年十二月

一、合同条款前附表

序号	条款内容
1	服务期： 服务时限 1095 日历天。合同每年一签，到期如双方无异议可延续签订下一年合同。 注： 本次签订为第三年合同，服务期限：2024 年 12 月 26 日至 2025 年 12 月 25 日。
2	服务地点： 亳州市行政区域内，采购人指定地点。
3	付款条件： 乙方人员进驻现场业主方确认无异议后，付合同总价的 25%，其余资金的支付如下：第二季度至第三季度，每季度初付合同总价的 25%，第四季度的第二个月甲方组织相关人员对乙方的服务进行测评，测评满分为 100 分，乙方测评得分 95 分以上（含 95 分）甲方支付合同总价的 25%；乙方测评得分低于 95 分，每少 1 分扣合同总价的 1%，扣完合同总价的 25%止。
4	索赔方式： 见合同条款。

二、合同条款

1. 定义

本合同下列术语应解释为：

(1) “合同”系指甲乙双方签署的、合同格式中载明的甲乙双方所达成的协议，包括所有的附件、附录和上述文件所提到构成合同的所有文件。

(2) “合同价”系指根据合同规定乙方在正确地完全履行合同义务后甲方应支付给乙方的价格。

(3) “服务”系指根据合同规定乙方须向甲方提供的一切服务

(4) “甲方”系指合同格式中所述购买服务的单位。

(5) “乙方”系指合同格式中所述提供服务的公司或实体。

(6) “项目现场”系指合同条款前附表中指明的地点。

(7) “天”指日历天数。

2. 服务规格

2.1 乙方提供的服务档次、服务种类、服务标准、服务限额应与招标文件规定的相一致。

3. 合法性

3.1 乙方应保证甲方在合同中所享有服务期和服务范围内的权益合法性，即不违反国家的法律法规。

4. 服务要求

4.1 甲方对乙方提供的服务提出具体的服务内容、服务标准、服务规划以及服务质量等。

4.2 乙方提供的服务应具有合理性、可行性和可操作性。

5. 付款

5.1 本合同以人民币付款。

5.2 乙方应按照双方签订的合同规定提供服务。手续办完后，乙方应向甲方提供发票和清单，并将发票和清单的复印件提交亳州市公共资源交易中心，甲方和亳州市公共资源交易中心按合同规定审核后，依“合同条款前附表”规定的付款条件付款。

6. 质量保证

6.1 乙方应提供优质服务，保证服务质量，且不能低于合同规定的范围和种类。甲方或亳州市公共资源交易中心将定期或不定期对项目实行动态跟踪、检查。

6.2 乙方在收到甲方关于服务质量问题的通知后二十八（28）天内，应迅速查处并答复。

6.3 如果乙方在收到通知二十八（28）天内没有弥补缺陷，甲方可以采取必要的补救措施，但风险和费用将由乙方承担，甲方根据合同规定对乙方行使的其他权力不受影响。

7 . 乙方履约延误

7.1 乙方应按照甲方规定的时间表提供服务。

7.2 如乙方无正当理由而拖延提供服务，将受到以下制裁：没收履约保证金，加收误期赔偿或违约终止合同。

7.3 在履行合同过程中，如果乙方可能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甲方。甲方在收到乙方通知后，应尽快对情况进行评价，并确定是否通过修改合同，酌情延长交货时间。

8. 误期赔偿

8.1 除合同第 9 条规定外，如果乙方没有按照合同规定的时间提供服务，甲方应从款项中扣除误期赔偿费而不影响合同项下的其他补救方法，赔偿费按每周未提供服务费用的百分之零点五（0.5%）计收，直至提供服务为止。但误期赔偿费的最高限额不超过误期服务合同价的百分之五（5%）。一周按七（7）天计算，不足七（7）天按一周计算。一旦达到误期赔偿的最高限额，甲方可考虑终止合同。

9. 不可抗力

9.1 尽管有合同条款第 7 条、8 条和 13 条的规定，如果乙方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，不应该被没收履约保证金，也不应该承担误期赔偿或终止合同的责任。

9.2 本条所述的“不可抗力”系指那些乙方无法控制，不可预见的事件，但不包括乙方的违约或疏忽。这些事件包括，但不限于：战争、严重火灾、洪水、台风、地震以及其它双方商定的事件。

9.3 在不可抗力事件发生后，乙方应尽快以书面形式将不可抗力的情况和原因通知甲方。除甲方书面另行要求外，乙方应尽实际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持续超过一百二十六（126）天，双方应通过友好协商在合理的时间内达成进一步履行合同的协议。

10 . 税费及保险

10.1 根据现行税法规定对乙方征收的与本合同有关的一切税费均应由乙方负担。所有有关因提供服务发生的保险均应由乙方负担。

11. 履约保证金

11.1 如乙方未能履行合同规定的任何义务，甲方有权从履约保证金中得到补偿。

12. 争端的解决

12.1 甲乙双方应通过友好协商，解决在执行本合同中所发生的或与本合同有关的一切争端。如从协商开始二十八（28）天内仍不能解决，双方应将争端提交亳州仲裁委员会根据其仲裁程序进行仲裁。

12.2 仲裁裁决应为最终裁决，对双方均具有约束力。

12.3 仲裁费除仲裁机关另有裁决外均应由败诉方负担。

12.4 在仲裁期间，除正在进行仲裁的部分外，本合同的其它部分应继续执行。

13 . 违约终止合同

13.1 在甲方对乙方违约而采取的任何补救措施不受影响的情况下，甲方可向乙方发出书面通知书，提出终止部分或全部合同。

（1）如果乙方未能在合同规定的期限或甲方同意延长的限期内提供部分或全部服务；

（2）如果乙方未能履行合同规定的其它任何义务；

（3）如果甲方认为乙方在本合同的竞争或实施中有腐败和欺诈行为。

14. 破产终止合同

14.1 如果乙方破产或无清偿能力，甲方可在任何时候以书面形式通知乙方终止合同而不给乙方补偿。该终止合同将不损害或影响甲方已经采取或将要采取的任何行动或补救措施的权力。

15. 转让和分包

15.1 除甲方事先书面同意外，乙方不得部分转让或全部转让其应履行的合同义务。

15.2 如投标书中没有明确分包合同，在本合同签约前，乙方应书面通知甲方其在本合同中所分包的全部分包合同，无论原投标书或后来的分包通知均不能解除乙方履行本合同的责任和义务。

16. 适用法律

16.1 本合同应按照中华人民共和国的现行法律进行解释。

17. 合同生效

17.1 本合同经甲乙双方法定代表人或委托代理人签章（签名）、单位盖章并在甲方收到乙方提交的履约保证金后生效。

18. 主导语言

18.1 本合同一式六份，以中文书就，甲方（2份），乙方、见证方、 公管局、财政局 各执1份。

19. 合同修改

19.1 除了双方签署书面修改协议，并成为本合同不可分割的一部分的情况之外，本合同的条件不得有任何变化或修改。

三、合同

亳州市人民政府办公室 (以下简称“甲方”)

中国移动通信集团安徽有限公司 (以下简称“乙方”)

亳州市公共资源交易中心 (以下简称“见证方”)

同意按下述条款和条件签署本合同 (以下简称“合同”):

1. 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) 合同条款及前附表;
- (2) 招标文件及附属资料;
- (3) 投标人提交的投标文件和补充承诺;
- (4) 中标通知书。

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. 服务及要求

本合同所提供的服务及要求详见“附件”。

4. 合同金额

根据上述合同文件要求, 合同的总金额为人民币贰佰柒拾陆万陆仟元整 (¥2766000.00), 分项价格在投标报价表中有明确规定。

5. 付款条件

本合同的付款条件在“合同条款前附表”中有明确规定。

6. 合同生效

本合同经甲乙双方法定代表人或委托代理人签章(签名)、单位盖章并在甲方收到乙方提交的履约保证金后生效。本合同一式六份, 以中文书就, 甲方(2份), 乙方、见证方、公管局、财政局各执1份。

由于不可抗力因素致使合同无法履行时, 双方应及时协商解决。

7. 违约与处罚:

①甲方应按照合同规定的时间办理财政支付手续, 每拖延1天乙方可向甲方加收合同总价/‰的违约金。但由于财政资金拨款不到位而导致甲方逾期付款的, 甲方不承担违约责任, 并且此情况不能成为乙方延误工期的理由。

②乙方未能按时交货\服务, 每拖延1天, 须向甲方支付合同总价/‰的违约金。

③乙方交付的货物\服务不符合合同规定或经验收不合格的，甲方有权拒收，乙方向甲方支付合同总价 / %的违约金。

④甲方无正当理由拒收货物\服务，须向乙方支付合同总价 / %的违约金。

⑤乙方工期延误超过/天，视同乙方未能交付货物\服务。乙方未能交付货物\服务，则向甲方支付合同总价/ %的违约金。

⑥ 系统经/次验收仍不合格，或者乙方未能交货，除要求乙方承担违约责任外，甲方有权单方面解除合同。

⑦以上违约金最高数额均不超过合同总价的 5 %。

8. 未尽事宜

未尽事宜，经甲乙双方协商一致，签订补充协议，补充协议与本合同具有同等效力。

甲方（甲方公章）

法定代表人或委托代理人签章：

2024年12月23日



2024年12月23日

乙方（乙方公章）

法定代表人或委托代理人签章：

2024年12月23日



2024年12月23日

亳州市公共资源交易中心（合同见证专用章）：



2024年12月23日

一、附件：

三、分项报价表（格式）

供应商名称：中国移动通信集团安徽有限公司 招标项目编号：BZSJ2022CG285 号 标包号（如为整包发标项目可不填）： /

序号	产品名称	产品品牌及规格型号	单位	数量	单价（元）	金额（元）	交货（供货）期
1	话务服务	中国移动定制	个	13	212990	2768870	服务时限 1095 日历天。签订合同后服务人员按甲方要求在 5 个工作日内进驻现场。
2	技能培训	中国移动定制	项	1	15	15	
3	数据分析	中国移动定制	项	1	15	15	
...							
合计						2768900	

最终报价：贰佰柒拾陆万陆仟元整（¥2766000.00）

二、技术商务要求

（1）技术要求

（一）运行指标量化标准。

1. 人工接通率：人工接听量/转接人工来电量不低于 90%；
2. 呼损率：呼损量（进入交换机后还未分配前因系统问题产生的损失量）/ 来电总量低于 2%；
3. 满意度评价率：群众服务满意评价量/所有满意度评价数量（指服务质量）95%以上；
4. 解答准确率：业务解答准确（无严重错误）样本量/业务质检样本总量 95%以上；
5. 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 98%以上。

（二）网络与信息安全规范标准。

1. 建立安全管理规章制度；
2. 提供技术服务前需要签订保密协议，定期开展安全培训，养成良好的信息安全习惯；
3. 重要信息要及时备份，确保热线数据的完整性（平台所有数据归属业主，业主可随时调取）。

（三）技术服务团队及受理业务要求。

1. 技术服务受理团队要求。

拥护中国共产党的领导，政治素质好，组织纪律性强，树立全心全意为人民服务宗旨，爱岗敬业，乐于奉献，具有较强的事业心和责任感；

熟悉安徽省情省貌、亳州市情市貌、省市行政区划等情况，熟知热线受理范围内的相关政策和业务知识；

大专及以上学历，身体健康，40 周岁以下，具有较强的独立工作能力，良好的书面和口头表达能力、较强的心理承受能力和学习能力。

2. 技术服务受理业务要求。

高效提供 7×24 小时全天候人工服务；

根据群众诉求量变化，及时按约定程序或会商业主调整技术服务资源配置，确保来电接通率；

适应形势、任务和相关政策的变化，及时开展业务培训，提高群众诉求受理、办理质量。

（四）工作守则。

1. 认真宣传贯彻执行党和国家的路线、方针、政策法律法规，牢固树立全心全意为人民服务的宗旨意识，热心、诚心、耐心地做好热线接听、办理工作，让人民群众满意；

2. 热爱本职工作，刻苦钻研业务，提高服务技能，做到咨询一口清，受理承办一手清；

3. 严格遵守保密制度，不得向无关人员泄露投诉举报内容；

4. 及时录入信息，收集典型案例，分析申诉动向，定期通报情况，加强信息沟通，做到上情下达，下情上达，保证电话畅通；

5. 作风务实，工作高效，做到咨询解答快，转办处理快，信息反馈快，扎实做好每一项工作；

6. 加强团结协作，搞好内外协调，做到各司其职，各尽其责，共同维护热线服务形象。

（五）档案管理制度。

1. 档案材料要整理归档；

2. 档案要分类合理、内容完备、存档有序、查阅方便；

3. 档案需明确专人管理，负责各类材料的收发、登记、装订、保管、保密等工作。

（六）服务质量评估标准。

对于技术服务包括服务态度、服务响应及资源配置等内容进行考核，对于热线业务包括问候语、正确回答、流程执行、沟通技巧、话机操作、专业性及结束语等服务规范进行考核。

中标单位后期提供服务，采购方对其进行考核，考核办法由采购方制定。

月度绩效考核评分								
月度：								
考核项目		考核指标	进度目标值	实际完成值	权重	评价标准	得分	统计负责人
工作业绩(KPI指标)	定量指标	每月话务接听量			10分	实际完成话务量÷综合平均月话务量×100%，每低于平均值的1%，扣0.5分。		
		员工出勤率			10分	除国家法定节假日，员工应每月按照满勤制度进行出勤。员工因个人原因无故缺勤，每缺勤1日，扣0.5分。		
		事件处理数			10分	实际完成事件处理÷计划完成事件处理×100%，每低于计划值的1%，扣0.5分。		
		业务差错			5分	业主话务业务通报错误1次，扣1分。		
服务管理考评		服务响应及时度			15分	响应业主话务技术服务业务需求的及时度，及问题解决的满意度。		
		服务资源配置			10分	对于业主技术服务提供的资源配置，是否能够满足采购方的业务开展需求，是否能够及时增补配置以满足热线办的技术服务需求。		
		服务规范			10分	服务流程是否符合规范，是否能够提供完善的技术服务响应。		
		服务项目资料管理			10分	服务期内，是否有完备的项目资料管理手段及能力，能够溯源服务期内的各项技术服务的资料查询。		

	服务态度	10分	对于服务期内，业主对技术服务人员的态度进行考核，是否能够有效沟通及解决技术服务问题。		
	管理制度及管理水平	10分	技术服务公司在服务期间所体现的综合管理能力及相应的管理制度是否合理完善。		
总分					

（七）人员培训。

培训目标：提供多种形式的人员培训方案，对话务员进行专业化培训。

培养一支能干肯干，具有良好服务意识的专业队伍。提高话务员、监督员及管理人员的服务意识、业务能力、管理能力及综合素质，培养出一批项目管理人才，为本项目做好服务。

具体培训目标：确保新员工培训率 100%，培训合格率 100%，上岗前能够独立完成话务接听及平台操作；管理人员持证上岗率 100%；一年不低于两次省级政务热线专家现场培训，一年不低于一次的具有国家级心理辅导师的现场心理辅导。

（八）其他要求。

按照以往人员配置，话务服务配置不少于 13 个岗位。以往人员配置作为投标人参考，请投标单位自行勘探现场并了解项目情况，科学、合理安排拟投资源技术服务投入，依据实际环境进行调整开展工作，如遇特殊环境，能够应急配置免费的、额外的不低于 10 个的人工话务服务岗。中标单位需根据采购方实际需求进行资源配置调整，投标单位需一周内提供相应服务到我单位进行技术服务。服务期内如有技术服务人员空缺，中标方应于 5 个工作日内进行补充。

本项目拟投入人员由投标人按照采购需求自行配置，须满足项目开展需要，中标后在服务内容不增加的情况下，采购人不再追加任何服务费用，如中标单位提供的服务不能满足项目开展需要，采购人有权终止合同，不予退还履约保证金，并报相关部门进行处理。本项目投标截止时间前，请投标单位自行勘探现场并了解项目情况，科学、合理安排拟投入人员。

（2）商务要求

一、服务范围和具体内容

话务技术服务总体要求：为亳州市政务服务热线提供话务技术服务，对咨询、投诉、举报电话进行热线平台录入登记。对来电人的姓名、住址、电话号码、来电诉求等要详实记录，并分类汇总。按要求每月对热线的登记、受理、处理、反馈的市民的咨询、投诉、举报的信息进行汇总上报。

二、服务周期

总服务周期三年，合同每年一签，到期如双方无异议可延续签订。

三、付款方式

合同签订后，乙方人员进驻现场业主方确认无异议后，付合同总价的 25%，其余资金的支付如下：第二季度至第三季度，每季度初付合同总价的 25%，第四季度的第二个月甲方组织相关人员对乙方的服务进行测评，测评满分为 100 分，乙方测评得分 95 分以上（含 95 分）甲方支付合同总价的 25%；乙方测评得分低于 95 分，每少 1 分扣合同总价的 1%，扣完合同总价的 25%止。乙方需按照甲方业务需求进行配额服务，甲方有权对乙方质量服务进行业务考核，考核方式采用月度考核。