

合同编号：

# 海南省政府采购项目 合同书

12345 政府综合服务热线管理项目

甲方：海南省人民政府政务服务中心

乙方：中国电信股份有限公司海南分公司

甲方：海南省人民政府政务服务中心

地址：海口市五指山南路 3 号

法定代表人/负责人：郑锋

邮编：570206

联系人：黄良敏

联系电话：18689890373

乙方：中国电信股份有限公司海南分公司

地址：海口市滨海大道 52 号

法定代表人/负责人：张涛

邮编：570102

联系人：符传静

联系电话：13368995666

海南省人民政府政务服务中心（以下简称甲方）和中国电信股份有限公司海南分公司（以下简称乙方）根据《中华人民共和国合同法》和有关法律法规，遵循平等、自愿、公平和诚实信用原则，同意按照下面的条款和条件订立本政府采购合同，共同信守。

### 一、政府采购合同文件

本政府采购合同所附下列文件是构成本政府采购合同不可分割的部分，当发生冲突时，以下合同文件的优先解释顺序为从前至后效力依次降低：

1. 政府采购合同的其它附件；
2. 招标文件（项目编号）：HNYZ-2020-036；
3. 中标供应商提交的投标文件；
4. 政府采购合同条款；
5. 招标文件的更正公告、变更公告；
6. 中标通知书（附件1）。

### 二、政府采购合同范围和条件

本政府采购合同的范围和条件与上述政府采购合同文件的规定相符合。

### 三、政府采购合同标的

（一）乙方为甲方提供专业、可靠的省级呼叫中心平台服务，服务期为一年两个月，自2020年11月1日起至2021年12月31日止（合同生效日晚于本合同前述服务期起始日的，服务期限顺延）。

(二) 乙方为甲方提供呼叫中心运营场地及配套坐席设备，运营地址：海口市海秀东路 72 号白坡电信大楼。如需变更应事先征得甲方书面同意，变更涉及的所有费用由乙方承担。

(三) 乙方为甲方组建一支独立、专职、专业话务团队，2020 年至少安排 134 名服务人员、2021 年至少安排 144 名服务人员，且具备足够的服务扩展性，以支撑业务量的增长或紧急突发情况。

(四) 乙方为甲方提供符合业务需要的技术服务。

(五) 乙方为甲方提供 8 人的现场运行管理和维护团队，提供 7\*24 小时现场管理支撑和日常维护、故障处理服务。

(六) 乙方为甲方提供可满足热线服务运营的数据链路。

(七) 乙方须按照甲方认可的服务口径，通过语音、网络、微信、短信、app 等多种渠道，为公众提供 7\*24 小时服务。

(八) 乙方为甲方提供包含但不限于业务受理、工单转派、回访复核、系统督办、人员培训、知识库建设、数据报表统计的整体热线运营服务。

#### **四、政府采购合同金额**

根据上述政府采购合同文件要求，本合同的总金额为：人民币（大写）壹仟叁佰捌拾陆万玖仟捌佰元整，（小写）13869800.00 元整，包括招标文件中描述的会场

地、坐席、电路、团队建设、技术服务等乙方为履行本合同义务所需的全部费用，除双方另有约定，甲方无需另行支付任何其他费用。

## 五、权利与义务

### (一) 甲方的权利与义务

1.甲方作为省 12345 热线平台管理方，负责热线平台的规划、建设和管理，制定业务发展策略；

2.甲方以双方认可的方式根据《12345 政府综合服务热线管理项目考核标准》（附件 2）对乙方提供的外包服务内容进行抽检、考核；

3.甲方有义务为合作提供业务支持、协调支持；根据工作需要召开省 12345 平台联席会议、协调会议等；

4.甲方负责制定全省 12345 热线工作规范、考核办法。上述内容发生变更时，应与乙方提前沟通，共同协商制定运营方案；

5.甲方应按合同约定条款支付相关费用。

### (二) 乙方的权利与义务

1.未经甲方许可，乙方不得擅自将本合同项下义务（除话务人员用工）进行转包、分包；

2.乙方不得利用甲方名义进行与本合同约定无关的任何活动和项目，否则由此造成的一切责任均由乙方自行承担；如需在招聘、宣传等公开活动或对外进行业务往来时使用甲方名义，须得到甲方授权，并积极维护甲方名誉和

公信力，不得作出任何有损甲方名誉的言行；乙方违反前述约定的，应承担由此产生的一切经济与法律责任。

3.因乙方呼叫中心平台设备维护等原因影响到热线运行的，乙方应提前 24 小时通知甲方，并进行呼叫疏忙，确保热线中断时间最短；

4.乙方运营期间所有的数据归甲方所有，乙方须按月备份，服务期满后乙方应无条件移交甲方，不得保留；

5.乙方有义务按甲方要求与下一服务供应商完成业务交接，确保热线平台顺利过渡；

6.乙方对甲方的质量考核细则有修改的建议权；

7.如甲方提出的服务要求超出招标文件及合同服务范围，经双方协商，采用补充协议的方式额外增加。

8.如合同终止，乙方应妥善完成交接工作，并在合同终止之日 3 日内将相关文件和档案交付甲方，甲方在乙方完成交付工作后与乙方进行结算。

9.为保证服务质量，乙方应确保其人员满足以下要求：

(1) 话务员：遵纪守法、品行端正、爱岗敬业，具有良好品行，无违法违纪行为；大专学历及以上，专业不限，能使用流利的普通话，具备计算机操作能力，打字速度 60 字/分钟。

(2) 双语话务员：双语话务员能至少使用英语、俄语、日语、韩语等其中一门外语流利对话、顺畅沟通(须具备相应的专业等级证书)。

(3) 业务管理人员：业务管理人员须具备 2 年以上的  
话务工作经验或 1 年以上的呼叫中心管理经验。

10. 乙方应根据招标文件要求提供绩效考核、人员晋  
升、岗位培训、工作规范等相关方案给甲方备案；

11. 乙方保证按国家有关劳动法律法规承担项目运营所  
有人员用工风险，如因乙方未按规定执行导致的一切争议  
和纠纷由乙方负责；

12. 乙方须在甲方的统筹下按要求做好热线业务的服务  
承接，并安排专人支撑知识库梳理、维护、反馈；

13. 乙方按照甲方要求安排专人负责省平台基础数据统  
计、案例报送；

14. 乙方须每月对业务进行质量把控，每月按照不低于  
工单量的 5% 的比例，对通话、记录、流转等各个环节进行  
抽检，并录入质检意见和整改要求；

15. 乙方负责服务运营内容展示的支撑工作；

16. 乙方在项目开展过程中如发现异常情况（如：接通  
率异常、热点问题短时间聚集等情况）或者发现平台运行  
存在其他紧急问题时，应及时向甲方反馈；

17. 乙方有义务接受甲方（或以双方认可的方式）对服  
务质量的监督、考核，并保证所提供的数据和录音文件的  
完整性、真实性和全面性；

18. 及时提供紧急类事件信息。对涉及公共安全、自然  
灾害、群体性事件等信息，须在接听完毕 10 分钟内以信息  
及电话的形式告知事件发生地分平台负责人，不得延误。

出现不及时或未报送情况的，属于乙方责任，按照以下第十条“违约责任”进行处理。

19.乙方按招标文件要求，为甲方提供 1 年 2 个月专业、可靠的呼叫中心服务，负责语音网关、话务系统的安装、调试，确保正常运转；

20.乙方负责呼叫中心运营场地到党政信息中心（政务云平台）的网络链接，乙方在保障平台运转正常的情况下，经甲乙双方协商后，可根据平台运转情况优化调整网络链路数量；

21.乙方负责呼叫中心的日常维护、需求收集、升级更新、网络安全、信息安全等，积极配合平台业务系统开发商完成系统集成、IVR（互动式语音应答系统）建设等。

## 六、付款条件及方式

本合同服务费用总额为人民币（大写）壹仟叁佰捌拾陆万玖仟捌佰元整，（小写）13869800.00 元整，服务期为 1 年 2 个月，付款方式如下：

（一）第一期款：2020 年 11 月 1 日至 2021 年 3 月 31 日为期 5 个月的费用，合计人民币 4953500.00 元整，5 个月期满，甲方根据该期限内乙方的月度考核平均分结果，按照本条第（三）款的原则与乙方结算前述期间的服务费并付款；

（二）后续付款：剩余 8916300.00 元的服务费从 2021 年 4 月份起按季度付费，甲方根据当季度的月度平均



分结果，按照本条第（三）款的原则与乙方结算季度服务费用并付款。

（三）月度平均分 $\geq 80$ 分，支付运维服务费的100%，每低1分，支付运维服务费扣减1%，月度平均分低于50分不支付运维服务费（不可抗力除外）。

以上款项，由甲方指定的单位海南省人民政府综合服务热线12345管理中心账户支付，合同支付需在甲方收到省财政拨款后才能实施，乙方同意不以此提出延期付款索赔及主张其他违约责任。

（四）支付账号：

1.甲方银行账户信息如下：

开户银行：中国工商银行海口蓝天支行

账户名称：海南省人民政府综合服务热线12345管理中心

账号：[2201020309200076436]

纳税人识别号：[12460000698934314E]

2.乙方银行帐户信息如下：

开户银行：中国工商银行海口望海楼支行

账户名称：中国电信股份有限公司海南分公司

账号：[2201020129221188753]

纳税人识别号：[91460000671060098G]

地址：海口市滨海大道52号

七、交付时间和地点

交付时间：合同签订后二个月内完成呼叫中心建设。

交付地点：海口市海秀东路 72 号白坡电信大楼。

乙方在签订合同后 5 个工作日内以银行保函方式向甲方提交合同总金额的 10% 作为履约保证金。本合同到期后，乙方提出解除履约保证金银行保函后 7 个工作日内，甲方解除所支付的履约保证金银行保函，如因乙方原因造成合同无法履约，甲方将不予归还履约保证金。

## 八、运维服务

乙方须提供 7\*24 小时日常维护和故障处理等服务。安排至少 8 名具备不低于 2 年的维护工作经验的专职技术人员负责现场办公设备及坐席系统的维护工作，负责网络设备的日常维护、故障应急处理、坐席设备保障等工作，维护产生的费用由乙方承担。

（一）巡检平台设备，及时发现、解决语音设备、坐席设备、网线、电线和机房环境存在的问题，保障平台正常的运行，运维支撑人员制定严格的周期巡检制度，将每次巡检情况、巡检发现的问题、解决的方案和结果详细记录，以供日后查阅。

（二）平台如因网络设备、线路故障导致话务运行不畅的，按照故障严重程度和平台受影响的程度进行分级，启动相应等级的故障运维方案。检查人员及时发现功能故障后，初步判断故障发生的基本情况，并在 15 分钟内报运维支撑人员，如遇重大故障应在 30 分钟内上报 12345 管理中心。运维支撑人员应根据故障等级，在规定时间内完成

故障排查，如遇较复杂故障确需较长时间维护的，可根据规定申请调用备用设备和线路。

（三）执行驻场运维支撑人员提供技术支撑，服务响应时间在 1 小时之内，一般 4 小时内解决，重大问题不能超过 1 个工作日。

（四）负责对坐席电脑维护保养、病毒防范与数据备份。

## 九、保密责任

（一）合同双方应严格履行保密责任，对平台涉密信息如未经允许，不得向其他任何第三方披露。

（二）如省直热线成员单位、市县分平台或其他政府部门及监管部门要求提供平台涉密信息，应征得甲方同意后才可提供，如涉及平台通信、网络信息应征得乙方同意后才可提供。

（三）如因违反保密责任造成的损失，由披露方承担全部责任。

## 十、违约责任

（一）合同双方未履行本合同的任一项条款均视为违约，若在项目实际实施过程中，因客观因素不能按部分条款执行的，经由双方确认，则不为违约。

（二）存在违约责任的一方应承担违约行为造成的损失，合同另一方有权根据违约情况要求违约方支付违约金，每违约一项条款，支付合同金额 2% 的违约金，违约金总额不高于合同金额的 20%。若乙方连续三个月考核得分

低于 50 分或由于乙方负主要责任造成特别重大影响的，甲方有权终止合同（合同终止时，费用据实结算）。

### 十一、合同纠纷处理

本合同执行过程中发生纠纷，作如下（三）处理：

- （一）由甲乙双方协商处理。
- （二）申请仲裁。仲裁机构为海南仲裁委员会。
- （三）提起诉讼。诉讼地点为甲方所在地。

### 十二、其他

（一）本合同未尽事宜，双方可以增加条款或补充协议的形式加以补充，但增加或补充协议的条款不得对招标文件和投标文件约定的内容作实质性修改。补充协议与本合同具有相同的法律效力。

（二）本合同附件是本合同组成不可分割的部分；本合同约定但未细化明确的条款，双方可另行协商执行标准。

### 十三、政府采购合同生效

本政府采购合同经甲乙双方授权代表签字并加盖公章后生效。

12345 政府综合服务热线项目为经常性保障项目，不可间断。为保障 12345 热线的正常运转，如在本合同到期时甲方还未确定下一期服务商，则由本期合同乙方根据本合同约定的服务提供内容继续提供相应服务，直至甲方签订下一期合同为止。在延期运行期间产生的各项费用参照本合同费用标准由甲方向乙方按月支付。

本合同一式八份，乙方三份、甲方四份、招标代理机构一份。

#### 十四、合同鉴证

招标代理机构应当在本合同上签章，以证明本合同条款与招标文件、投标文件的相关要求相符并且未对服务内容及规定进行实质性修改。

附件：1.中标通知书

2.《12345 政府综合服务热线管理项目考核标准》

3.《分项报价表》

( 签字页，无正文 )

甲方(公章)：海南省人民政府政务服务中心  
法定代表人或授权代表(签字)：

2020年10月29日



乙方(公章)：中国电信股份有限公司海南分公司

法定代表人或授权代表(签字)：

2020年10月20日



张涛

招标代理机构声明：本合同标的经招标代理机构依法定程序采购，合同主要条款内容与招投标文件的内容一致。

招标代理机构：海南易中招投标文件管理有限公司（盖章）

地址：海口市琼山区大园路 88 号 3 楼

经办人：李民

2020年 10月 30日



# 附件 1. 中标通知书

2020/10/10

中标通知书 - 政府采购交易系统

## 中标通知书

琼政招投[2020]1913号

中国电信股份有限公司海南分公司：

12345政府综合服务热线管理项目(项目登记号:HNYZ-2020-036)12345政府综合服务热线管理项目(标包编号:HNYZ-2020-036)，招标范围：12345政府综合服务热线管理项目，于2020年10月09日进行开标、评审，经采购人确认，确定贵单位为中标供应商，中标价格（人民币）：壹仟叁佰捌拾陆万玖仟捌佰元整(¥13869800.00)，服务期：1年2个月。

请贵单位在收到本通知书后30天内，按照《政府采购法》等有关规定，与招标人订立书面合同。

特此通知

招标人：（盖章）

法定代表人：（签字或盖章）



招标代理机构：（盖章）

法定代表人：（签字或盖章）



金妮吴

2020年10月9日

## 12345 政府综合服务热线 管理项目考核标准

### 一、运行指标（20 分）

#### （一）接通率：95%（8 分）

内容：话务员应答总量与呼叫总量的比率(含人工接通率和自动应答接通率)

计分方法：低于指标值一个百分点扣 1 分，以此类推，扣完为止。

#### （二）平均受理等待时长：15 秒（8 分）

内容：来电人拨通“12345”至有所应答的等待时长(含人工接通和自动应答接通)。

计分方法：高于指标值一秒扣 1 分，以此类推，扣完为止。

#### （三）多媒体渠道响应时间：微信、网站、手机客户端响应时间应不超过 3 分钟。（4 分）

内容：来电人通过微信、网站、手机客户端至话务员响应的等待时间(含人工接通和自动应答接通)。

计分方法：抽查时发现延误，每次扣 0.2 分，以此类推，扣完为止。

### 二、业务指标（37 分）



**(一) 咨询类诉求首次解决率：70% (8分)**

内容：对来电诉求清楚，知识库内有明确答复信息的，应当立即答复来电人。

计分方法：低于指标值一个百分点扣 1 分，以此类推，扣完为止。

**(二) 网络互动准确性 (3分)**

内容：通过微信、网站、手机客户端的互动，要求政策、法规、措施类信息，以职能单位和官方媒体发布的信息为准；办理反馈情况以各承办单位回复为准。

计分方法：抽查发现互动信息不准确的情况，经双方确认属于乙方责任的，每次扣 0.2 分，以此类推，扣完为止。

**(三) 工单回访率：100% (6分)**

内容：呼叫中心回访以电话为主，再辅以短信等措施对来电人按照《海南省人民政府综合服务热线 12345 平台工单办理规程(暂行)》，在工单办结 24 小时内回访办理答复、满意度等信息。回访需有电子文档和语音记录，回访结果按月反馈至管理中心。

计分方法：低于指标值一个百分点扣 0.5 分，以此类推，扣完为止。

**(四) 前台服务满意度：96% (10分)**

内容：来电人对前台服务的情况满意度评分为“基本满意”(以上)的。

计分方法：指标值 $\geq 96\%$ ，低于指标值一个百分点扣 1 分，以此类推，扣完为止。

#### **(五) 有理由投诉 (10 分)**

内容：话务员在受理中，经双方认定确因服务态度差、业务能力低等问题造成投诉的数量。

计分方法：每发生一次有理由投诉，每次扣 1 分，如经相关领导投诉、媒体曝光或造成不良社会影响的，每次扣 2 分，扣完为止。

### **三、抽检指标 (25 分)**

该项指标对呼叫中心工单质量及质检质量进行考核。

#### **(一) 工单质量 (15 分)**

内容：根据双方约定的考核方式进行随机工单抽检，包含服务态度及用语规范、工单填写准确性、催办、复核、退单等。

计分方法：每发现 1 件不合格工单扣 0.5 分，以此类推，扣完为止。

#### **(二) 质检抽查 (10 分)**

内容：根据双方约定的考核方式进行随机质检抽查，包含对质量检查环节的样本代表性、随机性考核，以及呼叫中心开展质量检查的执行情况等。

计分方法：质量检查环节的样本代表性、随机性考核分值为 2 分，当月出现不合格情况即扣 2 分；质检执行情况分值为 8 分，每发现 1 件不合格工单扣 0.5 分，以此类推，扣完为止。

#### 四、设备维护指标（5分）

内容：做好日常管理和维护工作，平台故障响应及时率。

计分方法：未能履行本合同第八条“运维服务”中关于故障处理要求的，每次扣1分。

#### 五、人员保障指标（13分）

##### （一）人员招聘资质保障（5分）

内容：人员招聘应按合同中关于聘用人员的资质要求进行招录。

计分方法：每发现1名聘用人员资质不满足合同要求的扣1分，以此类推，扣完为止。

##### （二）人员半年流失率：10%（8分）

内容：为保证话务员的整体业务水平和操作熟练度，保证正式独立上机人员半年流失率小于10%。

计分方法：高于指标值一个百分点扣1分，以此类推，扣完为止。

#### 六、奖励指标（加分项）

内容：来电人对话务员提供的服务表示满意，并来电、来信、送锦旗等明确表扬的。

计分方法：每获得来电、来信表扬感谢 1 次，经核实可加 0.5 分，每获得锦旗 1 次，经核实可加 1 分，最多加 5 分。

按照甲乙双方约定，每月考核一次，每季度将平均考核分值依据以下方法进行运维服务费的支付：

季度平均分 $\geq 80$  分，支付运维服务费 100%，每低 1 分，支付运维服务费扣减 1%，季度平均分低于 50 分不支付季度运维服务费。

## 海南省人民政府综合服务热线 12345 平台 运维服务考核表

月份

序号	指标	内容	分值	本月得分
1	运行指标 (20 分)	接通率	8	
		受理等待时长	8	
		多媒体渠道响应时间	4	
2	业务指标 (37 分)	咨询类诉求首次解决率	8	
		网络互动准确性	3	
		工单回访率	6	
		前台服务满意度	10	
3	抽检指标 (25 分)	有理由投诉	10	
		工单质量	15	
4	维护指标 (5 分)	质检抽查	10	
		设备保障	5	
5	人员指标 (13 分)	工单质量	5	
		人员招聘资质保障	8	
6	奖励指标	人员半年流失率	5	
		获得表扬、感谢	8	
	总计		100	

### 附件 3. 《分项报价表》

#### 1.1、分项报价明细表

项目名称：12345 政府综合服务热线管理项目 招标编号：HNYZ-2020-036 包号： / 包

序号	服务名称	服务类别	服务期	单价	单项总价	备注
1	场地建设 (租赁)	场地建设(租赁)	一年 2 个月	52500 元/月	735000 元 /服务期	项目运营 场地费
2	坐席建设 (租赁)	坐席建设(租赁)	一年 2 个月	33000 元/月	462000 元 /服务期	项目运营 坐席费
3	呼叫中心平台技术服务	呼叫中心平台技术服务	一年 2 个月	87300 元/月	1222200 元/服务期	呼叫中心 平台技术 服务费, 含话务系 统、语音 网关、线 路等
4	人员团队建设	人员团队建设	一年 2 个月	800000 元/月	11200000 元/服务期	人员工资 费和服装 费用
5	运维服务	运维服务	一年 2 个月	17900 元/月	250600 元 /服务期	项目运维 服务费
	总价				13869800 元/服务期	

投标单位：中国电信股份有限公司海南分公司 (公章)

法定代表人(或授权代理人)：吴峰 (签字或盖章)

日期：2020 年 10 月 09 日

注：①投标人必须按“分项报价明细表”的格式详细报出投标总价的各个组成部分的报价，否则作无效投标处理。

②“分项报价明细表”各分项报价合计应当与“开标一览表”报价合计相等。

