

合同编号：

HIDZB2500334CGN00



2025-2026 年海南省 12345 政务服务便民 热线儋州市分平台运行管理项目合同



项目名称：2025-2026 年海南省 12345 政务服务便民热
线儋州市分平台运行管理项目

项目编号：HNXHY-2025-006

甲 方：儋州市政务服务中心

乙 方：中国电信股份有限公司海南分公司

签订日期：2025 年 6 月 27 日



2025 年 06 月

合同编号：



HIDZB2500334CGN00



甲方：儋州市政务服务中心

地址：儋州市那大镇怡心花园 D18 栋

法定代表人/负责人：房宇曼

邮编：571700

联系人：羊春娜

联系电话：13414902310

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：黄晓鲁

编：571700

联系人：吴巨莲

联系电话：18117766111



2025 年 06 月

甲方和乙方根据《中华人民共和国民法典》和有关法律法规，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采购合同，共同信守。

一、采购合同标的

（一）乙方为甲方提供12个月专业、可靠的呼叫中心平台服务，项目总金额人民币4849700元。一年合同期内，如因政策变动等不可抗力因素导致甲方不能继续履行合同，甲方不承担任何违约责任，对此造成的损失也不承担责任。



(二) 甲方为乙方提供呼叫中心运营场地，运营地址：儋州市那大镇怡心花园 D18 栋。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思想素质过硬，作风能力过硬，业务能力过硬、能够满足工作需求的热线运营服务团队，安排不少于 52 名工作人员，且具备较好的专业素养和服务能力，以满足儋洋一体化高质量发展和热线业务的快速增长，确保应对紧急突发等情况时热线平台高效运转，甲乙双方自签订合同生效之日起，在 30 个工作日内，乙方须提供团队人员及岗位设置花名册给甲方备案。

(四) 乙方为甲方提供符合业务需要的话务系统。

2025 年 06 月

(五) 乙方为甲方提供 1 名现场运行管理人员驻场（不包含在 52 人范围内），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，其中数据电路不得低于 10240b/s 的服务标准，互联网专线不得低于 51200b/s 的服务标准。

(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、数据报表统计等方面的整体热线运营服务。

(九) 乙方应积极采取有效措施提高接通率、话务服务满意率、按时回访率、咨询类办件即时答复率、前台受理抽检服



合同编号：

HIDZB2500334CGN00



务质量、实际解决率、实际参评满意率、诉求响应率、按时办结率、后台办理抽检质量、合理退单率等各项热线考核指标分值。

(十)乙方应确保合同期内,在全省A类平台中考核成绩至少有6个月排名第1名,另至少有6个月排名前2名;在全省排名中考核成绩至少有6个月排名前7名。具体考核指标和考核内容以省营商环境建设厅运行管理规则和考核方案为准,如有变动,则运行管理项目考核实施细则(详见附件2)相关考核指标内容和分数甲乙双方可协商调整,无须另签订补充协议。

2025年06月

二、采购合同金额

根据上述政府采购合同文件,本项目合同一年一签,合同金额为:(大写)肆佰捌拾肆万玖仟柒佰元整,(小写)人民币4849700元整,包括招标文件中描述的信息系统维护服务、数据分析、坐席、数据链路、电路、人工费、服装费、法务费、团队建设、技术服务等费用。上述费用为含税包干总价,包括乙方为履行本合同所需的全部费用,除甲乙双方另有约定外,甲方不再向乙方支付其他任何费用。

三、权利与义务

(一)甲方的权利与义务

1.甲方作为海南省12345政务服务便民热线儋州市分平台管理方,负责热线平台的规划建设和日常管理;建立和完善各项制度、工作流程;对海南12345热线儋州市分平台进行督促、



监督。

2. 甲方负责制定海南 12345 热线儋州市分平台运行管理项目考核实施细则。上述内容发生变更时，应与乙方提前沟通，指导乙方制定完善运营方案。

3. 甲方按照《运行管理项目考核实施细则》（详见附件 2）对乙方提供的外包服务内容进行抽检、跟踪、考核、验收。

4. 甲方有义务为合作提供业务支持、协调支持；根据工作需要提请召开市 12345 热线平台联席会议、协调会议等。

5. 甲方对乙方提供的平台运行服务质量具有知情权、质询权、建议权、督促整改权、考核监督权。

6. 甲方在使用本业务服务过程中，经双方协商，甲方有权利以正式书面通知或口头通知等形式要求乙方调整坐席数量、人员数量、工作时间、业务流程、服务标准、内部管理、运行机制、风险管控提示等。

7. 甲方对乙方的通信网络机构及设施应给予保密，非因甲方合理使用目的，不得向第三方提供设备的种类、型号等相关资料。

8. 乙方招聘的话务人员与甲方不存在劳动或劳务派遣关系，由乙方负责招聘、培训、管理、考核、奖励、惩处、劳动关系解除等。12345 管理中心主任（驻场管理人员）及副主任（配备 4 名）的配备须征求甲方意见，其他人员变动情况确定后 3 个工作日内向甲方报备。

9. 甲方负责提供海南 12345 热线儋州市分平台所需场地、装修、水电及物业管理等服务。



2025 年 06



10. 甲方有权对乙方工作情况进行监督，对乙方履职不到位、不作为等行为以及热线服务标准、服务质量、损害员工合法权益、考核指标提升等工作有权要求整改，乙方需及时整改并在一周内书面给甲方反馈。

（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进行转包、分包，除甲方同意外；

2. 乙方负责人员的招聘、业务培训、人员管理、工资福利发放、海南 12345 热线儋州市分平台运行管理、完成考核指标等相关工作，同时应将工作情况及时向甲方按月反馈，接受甲方监督和考核。若因乙方未履行义务或履行义务行为不当、造成社会影响不良，甲方有权采取措施以书面形式向乙方追责或扣除相关支付款项；

3. 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，须得到甲方书面授权，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和行为；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；

4. 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，及时采取措施进行呼叫疏忙，确保热线正常运转；如硬件设施发生故障或损坏，乙方需在 3 个工作日内维修好；

5. 乙方运营期间所有的数据归甲方所有，乙方应对数据进



2025 年 06



行保密。乙方须按月备份，负责数据安全保密，服务期满后乙方应无条件移交甲方，不得保留；造成泄密行为的，甲方有权追究法律责任，由乙方承担相应的法律责任。甲方有权对数据工作进行抽查，乙方必须无条件配合；

6. 乙方有义务按甲方要求与下一服务供应商无条件配合与支持完成业务交接，确保热线平台顺利过渡，若不配合则追究法律及违约责任；

7. 如合同提前终止，乙方应妥善完成交接工作，并在合同终止之日起3个工作日内将相关文件材料和档案交付甲方，甲方在乙方完成交付工作后与乙方进行结算；

8. 为保证服务质量，乙方应确保其工作人员、管理和技术团队满足本项目招标文件中采购需求的相关规定要求；

9. 乙方应根据招标文件要求提供绩效考核、人员晋升、留用、离职制度、岗位培训、工作规范、知识库建设、直通联办等相关方案给甲方审核备案；

10. 乙方对海南 12345 热线儋州市分平台现场运行管理负责人的任命需书面征得甲方同意；

11. 乙方应制定考核标准和考核办法，对严重违反工作纪律、玩忽职守、履职不力等不称职人员，解除合同（劳务派遣用工的，应通知派遣公司退工），同时应在解除合同当日补招相关人员；

12. 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；乙方于每月 20 日前向工作人员发放工资，缴纳



2025 年 06 月



社会保险、公积金，切实维护工作人员的合法权益；

13. 乙方须在甲方的统筹下按要求做好热线业务的服务承接，安排专业化团队支撑知识库梳理、维护、反馈，并从知识库维护经费中支付相关费用，且日常开展更新、维护和应用等知识库建设；

14. 乙方应做好数据分析服务，按照甲方要求安排专人负责海南 12345 热线儋州市分平台基础数据统计、案例报送、编报热线日报月报专报、各类媒体、宣传报道等

15. 乙方须对业务进行质量把控，按照市分平台热线工作情况进行一定比例的抽检抽测，并对质检出的问题提出整改建议；

16. 乙方负责服务运营内容、运行规则、理念、口号、宣传标语等工作，报甲方备案；

17. 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)或者发现平台运行遇到重大敏感工单、影响社会稳定的紧急类问题、应急避险类、危害公众安全等紧急问题时，应及时向甲方反馈，如遇到不可抗力、极端情况等，乙方应及时补充人员、设备等，确保工作秩序；

18. 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、保密性、真实性和准确性；

19. 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



2025 年 06 月



话的形式告知事件发生所属职能部门的主要负责人和分管负责人，不得延误。出现不及时或未报送情况的，属于乙方责任，按照以下第八条“违约责任”进行处理；

20. 乙方按招标文件要求，为甲方提供 12 个月的专业、可靠的呼叫中心设备服务，负责语音网关、话务系统的安装、调试，确保正常高效运转；

21. 乙方负责呼叫中心运营场地到大数据管理中心（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，按照合同第一条政府采购合同标的第六点的标准；

22. 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；乙方应按照招标文件要求自合同签订之日起 30 天内，根据基本项目需求完成相关建设；

23. 在合同有效期内乙方按国家电信主管部门颁布的电信服务标准确保 12345 热线平台与相关设备、线路正常运行；

24. 乙方应确保热线电话打得进、接得更快、办得更实，保证本合同要求的服务质量不因情况突变造成质量下降；

25. 乙方对甲方提出的障碍申告应优先处理。故障修复时间依据相关规定和规范及电信服务承诺的故障等级修复时限完成；

26. 乙方负责聘用话务人员的劳动合同签订，承诺按国家



2025 年 06 月



规定发放工资、绩效、缴纳五险一金，根据工作人员实际工作情况发放节假日福利、年终奖奖金及加班费，合理安排团建、考察学习等活动，每年不少于2次。原则上，普通话务人员、管理人员月均工资不得低于招投标文件金额（含企业和个人缴纳五险一金部分），但需结合人员实际工作情况（含在岗时间、到岗情况、工作性质、工作量、工作时长、工作强度、考核情况等）进行调整，按照法律规定保障员工合法权益；

27. 乙方负责制定人员选聘、培养及考核管理制度。乙方需进行基本的服务礼仪培训、沟通技巧培训，基础培训完成后方可安排上岗；乙方需建立一套完整的员工绩效评估体系，员工评价需参考甲方对工作人员日常表现相关记录、工作量、工作成效等，做到有理有据。专席工作人员日常表现不佳，影响工作，无法满足服务要求的，乙方应在甲方提出退回更换人员的要求之日起，需在15个工作日内无条件更换合格人员上岗，并以书面的形式向甲方报备解聘人员名单。因解聘造成的一切纠纷均由乙方自行处理，甲方不承担任何责任；

28. 乙方负责海南12345热线儋州市分平台的办件审核、回访、复核、督办等工作，每天进行催办跟踪工单处理情况，避免超时逾期，提升工单办理质效；

29. 乙方负责解决话务系统的故障、维护及升级工作，定期对机房设备进行巡检；

30. 乙方提供的云呼叫中心平台服务中包括云呼叫中心平台软硬件使用、光纤电路、坐席桌面市话、平台维护等内容；



2025年06月



31. 如有可能影响系统运行网络安全的重大事项，包括负责人及重要工作人员变更、业务转型、合并重组、投资并购等，乙方应提前告知甲方；

32. 乙方按照招标文件要求，为甲方提供 12 个月的法务服务。

四、付款条件及方式

本合同热线运维服务期为 2025 年 7 月 19 日至 2026 年 7 月 18 日。服务费用为(大写)肆佰捌拾肆万玖仟柒佰元整，(小写)人民币 4849700 元整。付款方式及发票开具条款如下：

(一) 本合同分 14 次付款，除本合同生效后第 1 次付款外，剩下 13 次付款，按每月为一个支付周期（非满月按天付费），具体如下：

1. 第 1 次付款：本合同生效后，甲方应及时向乙方支付(大写)壹佰贰拾肆万玖仟柒佰元整即人民币 1249700 元。

2. 第 2 次(2025 年 7 月 19 日-7 月 31 日)及第 14 次(2026 年 7 月 1 日-7 月 18 日)付款：按天付费，甲方根据附件 2 对乙方服务进行考核验收，并计算考核扣款金额。单日的具体费用为某拆分月总价÷拆分天数。

3. 第 3 次至第 13 次付款：按月付费，甲方均根据附件 2 对乙方每个自然月服务进行考核验收，并计算考核扣款金额。甲方按人民币（大写）叁拾万元整（小写 300000 元整）扣除当期的月度考核款后，向乙方支付剩余价款。（按照每月考核分数来计算）





(二) 经双方协商一致，同意后可对考核内容进行调整，双方对考核内容调整的，按调整后的内容执行。因省营商环境建设厅运行管理规则和考核方案发生变动导致考核内容需要调整的，甲方有权单方调整考核内容并通知乙方。

(三) 合同款由儋州市政务服务中心支付，合同支付需在甲方收到市财政拨款后才能实施，乙方不得以此提出延期付款索赔及主张其他违约责任。

(四) 确保海南 12345 热线儋州市分平台不间断运行。为保障海南 12345 热线儋州市分平台的正常运转，如在本合同到期时甲方还未确定下一期服务商或确定的服务商延期到位，乙方需根据合同约定的内容继续提供相应服务，直至下一期服务商到位为止。在延期运行期间产生的各项费用参照本合同费用标准及付款方式由甲乙双方商定后向乙方支付。

(五) 支付账号：

1. 甲方银行账户信息如下：

开户银行：中国建设银行儋州支行营业部

账户名称：儋州市政务服务中心

账号：46001006236053001344

纳税人识别号：12468873671058326F

2. 乙方银行帐户信息如下：

开户银行：中国工商银行海口蓝天支行

账户名称：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



2025年06月



地址：海口市滨海大道 52 号

（六）考核方式

1. 约定服务期内，甲方在每次付款前（除第一次付款外）按约定对乙方服务进行考核验收，当期乙方考核得分是【80】分以上的，甲方应支付当期全部费用（即按合同约定的付款进度款）；当乙方考核出现得分不足 80 分的月份，每低 1 分，扣减当期运营~~管理~~费的 1%，即乙方服务费按如下公式计算：
乙方服务费=683257.6（运营~~管理~~费）/12*（80-考核得分）*1%；
当乙方出现三个月平均分不足 60 分或扣分超过 40 分的，甲方均有权解除合同。

2. 乙方自收到甲方考核结果之日起【5】个工作日内未提出异议的，视为乙方接受甲方考核结果。乙方根据合同约定以及考核结果相应向甲方申请支付以上款项，甲方自收到乙方开具的符合甲方要求的增值税普通发票后应及时支付价款，由于乙方未提供发票或提供发票不符要求，甲方有权延迟付款，且不承担违约责任。

2025 年 06 月 2'

五、交付时间和地点

交付时间：服务期开始之日即需按要求完成相关建设。

交付地点：儋州市那大镇怡心花园 D18 栋。

六、运维服务

乙方须提供日常维护和故障处理等服务。负责网络设备的日常维护和故障应急处理等工作，维护产生的费用由乙方承担。

（一）进行周期巡检平台设备，及时发现网络交换机、防





火墙、语音网关链路和机房环境等存在的问题，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）海南 12345 热线儋州市分平台如因网络设备、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 分钟内上报甲方。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。



2025 年 06 月

七、保密责任

（一）甲、乙双方对双方合作及本合同的内容负有保密义务。未经对方事先书面同意，任何一方不得将双方的合作及合同的具体内容披露给第三方。

（二）儋州市相关部门或上级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）乙方应保证，乙方相关工作人员依法或在履行本合同过程中取得的该项目文件、资料及数据等保密信息和了解的情况，不得用于进行项目管理、执行以外的任何其他目的；一旦发生员工向第三方披露该项目保密信息的，由此引发的任何法律责任由乙方承担。



(四) 如因违反保密责任造成的损失，由披露方承担全部责任，对涉及到公共数据安全保留的，甲方将对乙方追究法律责任。

(五) 本条中的保密规定在本合同期满或终止后仍然有效。

八、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，在项目实际实施过程中，因不可抗力、自然灾害、战争等因素导致无法按合同条款执行的，经由双方确认，不视为违约。

(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 1% 的违约金。若海南 12345 热线儋州市分平台连续 3 个月考核得分均低于 70 分或全省连续 3 个月排名倒数后三名的甲方有权随时并无责终止合同。合同期内，若乙方没有完成至少有 6 个月在全省 A 类平台中考核成绩排名第 1 名、或者没有完成至少有 6 个月（不包含排名第 1 的 6 个月）在全省 A 类平台中考核成绩排名前 2 名、或者没有完成至少有 6 个月在全省考核成绩排名前 7 名，则甲方可在第 13 次付款中按未完成次数扣除相应项目运营管理费，按每次 1000 元进行扣除。

(三) 甲方应及时、足额地向乙方支付本合同第四条中约定的呼叫中心相关费用。甲方如无正当理由逾期不支付费用，乙方有权要求甲方补交所欠费用。

(四) 在合同有效期内，若乙方擅自终止合同或停止服务，



2025 年 06 月



则视为乙方违约，并按使用费总额的 5%向甲方支付违约金。

（五）乙方未依约履行本合同及附件的，应承担相应的违约责任；乙方的违约影响本合同履行的，甲方可解除本合同，并由乙方按使用费总额的 5%向甲方支付违约金。

（六）乙方提供外包服务不符合本合同要求的，乙方应当负责更正和修改，并承担由此产生的费用；经过三次更正和修改后仍未达到合同的要求的，甲方有权解除本合同及具体技术服务外包合同，并按使用费总额的 5%向甲方支付违约金。

（七）违反数据泄密，造成重大事故或影响严重的情况，甲方有权解除合同，并依法追究乙方相关责任。

九、免责条款

（一）由于不可抗力因素，导致甲乙双方或一方不能履行或不能完全履行本合同项下的有关义务时，甲乙双方相互不承担违约责任；在不可抗力影响消除后的合理时间内，甲乙双方经过友好协商之后继续履行合同各项条款。

（二）因不可抗力因素严重影响本市12345平台各项指标分值，导致期间考核不达标的，甲方应按不扣费进行处理。

十、服务要求条款

（一）关于话务员管理，乙方要设置明晰人员管理职级和薪酬激励机制，构成合理，鼓励能上能下，明确职务晋升，深挖潜能，激发活力。

（二）乙方派驻热线现场运营管理人员要征得甲方同意，运营管理人员需符合政治素质过硬、责任心强、服务意识高、沟通协调能力突出、业务能力强、管理经验丰富等条件。不能



2025 年 06



胜任工作的运营中心管理人员，甲方提出意见后，乙方应在一周内予以调整或撤换。运营中心管理人员必须在合同签订之日起一周内内到岗，如若每超出一周不到岗，甲方对乙方作出相应处罚，从项目运营管理费中每周扣除 5000 元整（人民币：伍千元整）。

（三）现有海南 12345 热线儋州市分平台话务员工资全部执行月薪制，针对所有入职人员，应每月 20 日前向甲方提交工资报表，工资报表应明确工资成分，工资明细和计算依据。对乱发乱扣工资行为要及时纠正。若经甲方发现并核实后仍不予纠正的，每确认 1 起，扣减当期人员管理运营总费用的 3%。

（四）乙方要根据全体外包人员工作能力，量化取值，并划分为不同等级薪酬制，薪酬制应于本合同签订后一周内提交甲方征求意见，甲方同意后执行。

（五）乙方要保持队伍稳定、人员权益的稳定，减少流失率，全年总人员流失率不高于 15%，月度流失率不得高于 5%。

（六）如甲方发现乙方存在冒用人员领取工资行为，每发现 1 起，一经查实，扣减当月进度款的 3%。

（七）乙方应确保夜班值守队伍稳定，加强夜班值守，保障夜间应急处置能力和接通率。

（八）乙方应配合甲方委托的第三方开展本合同执行情况的业务审计。

十一、合同纠纷处理

（一）本合同为双方共同意愿签订，若有未尽事宜，由双方协商解决。双方可另行签订相应的补充合同或附件，但增加



2025 年 06 月



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，有关的补充合同或附件与本合同具有同等法律效力。

（二）本合同期间如有争议，可由双方友好协商解决；如协商无法解决，可通过诉讼方式处理，任何一方可将争议提交甲方所在地的人民法院裁决。

十二、合同生效及其他

（一）本合同经甲乙双方代表或授权代表签字并盖公章后生效，有效期自 2025 年 7 月 19 日起至 2026 年 7 月 18 日止。

（二）本合同一式八份，乙方二份、甲方四份、政府采购代理机构一份、儋州市财政局采购科一份。

（三）如果本合同的任何条款在任何时候变成不合法、无效或不可强制执行而不从根本上影响本合同的效力时，本合同的其他条款不受影响。

（四）对本合同内容做出的任何修改和补充应为书面形式，由双方签字盖章后成为本合同不可分割的部分。

（五）本合同附件是本合同组成不可分割的部分，与本合同具有同等法律效力；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。

附件 1. 海南 12345 热线儋州市分平台项目费用表；

附件 2. 运行管理项目考核实施细则。



2025 年 06 月

合同编号：

HIDZB2500334CGN00



(以下无正文)

甲方(公章):儋州市政务服务中心

法定代表人或授权代表(签章):



2025 年 6 月 27 日

乙方(公章):中国通信股份有限公司海南分公司

法定代表人或授权代表(签章)



2025 年 6 月 27 日 2025 年 06 月 27 日

合同编号：



HIDZB2500334CGN00



附件 1

海南 12345 热线儋州市平台项目费用表

一、日常费用(维护服务费)							
序号	名称	技术参数	单位	数量	单 价 (元)	总 价 (元)	备注
1	信息系统维护服务	日常巡检、设备维护、系统软件维护、故障处理、技术咨询	项	1	170000	170000	
2	知识库维护	知识库采编、知识库运行维护	项	1	6500	6500	
3	数据分析	数据分析支撑	项	1	5925	5925	
4	呼叫中心语音网关资源使用费	坐席呼叫中心平台资源使用	套/年	1	480000	480000	
5	专线	10 兆数据电路	条/年	2	80000	160000	
6	专线	50 兆互联网专线	条/年	1	50000	50000	
合计：(1+2+3+4+5+6)						872425	
二、座席人工费							
序号	岗位名称	分项名称	数量	单价 (元)	每年费用 (元)	备注	
1	管理人员	管理人员薪酬、福利待遇、五险一金、意外保险、工会费、残保基金	4	282514.4	282514.4	不含驻场人员 1 名	
		小计 1：子项整体成本	4	282514.4	282514.4		



2025 年 06 月

合同编号：



HIDZB2500334CGN00



2	普通工作人员	客服代表薪酬、福利待遇、五险一金、意外保险、工会费、残保基金	47	2961503	2961503	
		小计 2：子项整体成本	47	2961503.00	2961503.00	
3	法务服务	政务热线相关法律咨询	1	50000	50000	
		小计 3：子项整体成本	1	50000	50000	
4	项目运营管理	项目运营管理费、服装费等费用		683257.6	683257.6	
		小计 4：管理类成本		683257.6	683257.6	
合计：（1+2+3+4）					3977275.0	
总计：（一+二）					4849700	

备注：工资参考原洋浦分平台人员工资标准（含企业和个人缴纳五险一金部分以及 7 个月的高温补贴）

2025 年 06



附件2

运行管理项目考核实施细则

各项指标及其完成值均以海南12345热线管理平台系统为依据，并根据月度考核成绩排名情况进行评分。本“细则”考核结果仅作为验收支付参考，如乙方在合同期存在违约情况，则按照合同约定进行协商处理。

一、前台服务指标(25分)

(一) 接通率：95%(8分)

内容：考核分平台话务接通能力。

计分方法：以海南12345热线管理平台系统上，分平台绩效考核数据为参照。若接通率达到或超过目标值95%，则接通率为满分（8分）；低于目标值且被省考核扣分的，每低1%则减1分，低于目标值不足1%的，减0.5分，减完为止。

(二) 话务服务满意率：99%(5分)

内容：考核诉求人对平台话务员服务质量的满意程度。

计分方法：以海南12345热线管理平台系统上，分平台绩效考核数据为参照。低于目标值且被省考核扣分的，每低1%则减1分，低于目标值不足1%的，减0.5分，减完为止。

(三) 按时回访率：100%（5分）

内容：考核分平台按时回访情况。



2025年06月

计分方法：以海南12345热线管理平台系统上，分平台绩效考核数据为参照。低于目标值且被省考核扣分的，每低1%则减1分；低于目标值不足1%的，扣0.5分，扣完为止。

（四）前台受理抽检服务质量：100%（7分）

内容：考核分平台在“前台受理”流程环节中规范处理情况和服务能力。

计分方法：以海南12345热线管理平台系统上，分平台绩效考核数据为参照。低于目标值且被省考核扣分的，每低1%则减1分；低于目标值不足1%的，扣0.5分，扣完为止。

二、后台处置指标(65分)

（一）咨询类即时答复率：60%（5分）

内容：考核分平台承办单位对分平台知识库的更新、维护情况和对热线话务员的培训成效。

计分方法：以海南12345热线管理平台系统上，分平台绩效考核数据为参照。低于目标值且被省考核扣分的，每低1%则减1分；低于目标值不足1%的，扣0.5分，扣完为止。

（二）诉求响应率：95%（10）

内容：考核承办单位联系诉求人情况。

计分方法：以海南12345热线管理平台系统上，分平台绩效考核数据为参照。低于目标值且被省考核扣分的，每低1%则减1分；低于目标值不足1%的，扣0.5分，扣完为止。

（三）合理退单率：99%（5分）

内容：考核分平台内部及对于省平台转派工单的配合情况。



2025年06月

计分方法：以海南12345热线管理平台系统上，分平台绩效考核数据为参照。低于目标值且被省考核扣分的，每低1%则减1分；低于目标值不足1%的，扣0.5分，扣完为止。

（四）后台办理抽检质量：100%（9分）

内容：考核分平台在“后台处理”流程环节中规范处理情况和服务能力。

计分方法：以海南12345热线管理平台系统上，分平台绩效考核数据为参照。低于目标值且被省考核扣分的，每低1%则减1分；低于目标值不足1%的，扣0.5分，扣完为止。

（五）按时办结率：98%（12分）

内容：考核分平台承办单位在规定时间内按时办结工单的情况。

计分方法：以海南12345热线管理平台系统上，分平台绩效考核数据为参照。低于目标值且被省考核扣分的，每低1%则减1分；低于目标值不足1%的，扣0.5分，扣完为止。

（六）实际参评满意率：95%（12分）

内容：考核企业和群众对已办结工单的满意程度。

计分方法：以海南12345热线管理平台系统上，分平台绩效考核数据为参照。每低目标值1%则减1分，低于目标值不足1%的，按照考核工单数进行考核，每张单扣0.05分，扣完为止。

（七）实际解决率：95%（12分）

内容：考核企业和群众诉求实际解决的情况。



2025年06月

计分方法：以海南12345热线管理平台系统上，分平台绩效考核数据为参照。低于目标值且被省考核扣分的，每低1%则减1分；低于目标值不足1%的，扣0.5分，扣完为止。

三、月度考核成绩及全省排名情况。（最高加 10 分，最多扣 10 分）

内容：按照每月考核成绩在同类型平台和全省排名情况进行考核。

计分方式：

（一）A 类型平台内排名情况：第 1 名加 4 分、第 2 名 0 分、第 3 名扣 4 分。

（二）当月全省考核成绩排名情况：排名 1 至 3 名加 6 分、4 至 5 名加 4 分、6 至 7 名加 2 分、8 至 10 名不加不减、11-13 名扣 2 分、14-15 名扣 4 分、16-18 名扣 6 分。



2025 年 06 月

2025-2026 年海南 12345 热线儋州市分平台运行管理项目 X
年 X 月
考核汇总表

考核时

间：X 年 X 月 X 日

序号	指标	内容	目标 值	完成 情况	分值	考核 得分	考评等级	备注
1	前台 服务	接通率			8		注：当乙方考核 出现得分不足 80	

	指标 (25分)	话务服务 满意率			5		分的月份,每低 1 分,扣减当期运 营管理费的 1%, 即乙方服务费按 如下公式计算: 乙方服务费 =683257.6/12* (80-考核得分) *1%。	
		按时回访 率			5			
		前台受理 抽检服务 质量			7			
2	后台 处置 指标 (65分)	咨询类即 时答复率			5			
		诉求响应 率			10			
		合理退单 率			5			
		后台办理 抽检质量			9			
		按时办结 率			12			
		实际参评 满意率			12			
		实际解决 率			12			
3	排名 情况 指标 (10分)	当月 A 类 型平台排 名情况	1 名		4			
			2 名		0			
			3 名		-4			
		当月全省 考核成绩 排名情况	1 至 3 名		6			
			4 至 5 名		4			
			6 至 7 名		2			
			8 至 10 名		0			



2025 年 06 月 27

			11 至 13 名		-2			
			14 至 15 名		-4			
			16 至 18 名		-6			
综合得分								
甲方考核成员（签字）：								
乙方确认（签字）：								



2025 年 (

