

合同编号：



HISYB2001016CGN00

三亚市 12345 政府服务热线和 12301 旅游服务热线并线运营服务外包合同

(第五年 2020 年 8 月 1 日-2021 年 7 月 31 日)

签约地点： 中国海南省三亚市

签约时间： 年 月 日



甲方：三亚市数字化城管监控中心（以下简称甲方）

地址：三亚市海润路海润珍珠工业园区

法定代表人：何耸

邮编：572000

乙方：中国电信股份有限公司海南分公司（以下简称乙方）

地址：海口市滨海东路 52 号

法定代表人/负责人：张涛

邮编：570100

根据《中华人民共和国合同法》等法律法规和《三亚市 12345 政府服务热线和 12301 旅游服务热线并线运营服务外包框架协议》的相关条款，本着平等互利、相互信赖、共同发展的原则，经友好协商，甲乙双方达成本合同。

第一条 合作内容

甲方依托乙方云呼叫中心平台建设，通过多媒体坐席及移动终端坐席接入，打造一个基于电话、微信、微博、短信、邮件等 5 个渠道融合的立体化服务平台，为三亚市民和游客服务和管理提供便捷、高效、专业的服务。同时，乙方负责 12345 政府服务热线、12301 旅游服务热线人员的招聘、培训、薪酬发放、管理工作，确保热线人员熟练掌握相应的服务技能，按时按质完成三亚 12345 政府服务热线和 12301 旅游服务日常工作，保证服务质量。

第二条 合作方式



1. 甲方委托乙方对 12345 政府服务热线、12301 旅游服务热线进行管理。

2. 乙方负责甲方 12345 政府服务热线、12301 旅游服务热线的安装、调试、维护等工作，负责客服代表及管理人員的培训，保证甲方 12345 政府服务热线、12301 旅游服务热线的正常使用。

第三条 合作期限

本合同履行期限为一年，自 2020 年 8 月 1 至 2021 年 7 月 31 日结束。

第四条 双方的权利与义务

(一) 甲方的权利与义务

1. 甲方应依据《三亚市 12345 政府服务热线和 12301 旅游服务热线并线运营服务外包框架协议》的原则与乙方签订本技术服务外包合同，以明确具体技术服务外包权利义务等。

2. 甲方对乙方提供的电信服务质量具有知情权、质询权、建议权。

3. 甲方作为乙方的大客户，享受乙方提供的“一站式服务”，包括但不限于如业务咨询、受理、收费以及故障处理、技术服务等。

4. 甲方有权无偿参加乙方为电信大客户举办的各类电信技术培训班。

5. 甲方在使用本业务过程中，有权利通过正式书面通知形式调整座席和工作人员工作时间等。

7. 甲方应配合乙方完成系统调试运行，并按本合同的相关规定按时、足额缴纳使用费用。

8. 甲方免费提供 12345 政府服务热线、12301 旅游服务热线呼叫中心所需场地、装修、水电及物业管理等服务。



办跟踪，汇总推诿扯皮谎报办件审核上报于甲方，对甲方提出疑问的地方应提供专人进行解答。

13. 乙方承接热线所有文件流转、宣传文稿、公文函件等材料的撰写工作以及调研分析的数据统计工作等。

14. 乙方负责解决话务现场计算机系统的故障、维护及升级工作，定期对机房设备进行巡检。

15. 甲方的本地坐席会随着乙方 12345 政府服务热线、12301 旅游服务热线平台的升级而升级，非因乙方的过错原因，在参照同类城市政府热线平台话务受理强度的基础上，当本年度话务总量增减超过上一年度话务总量的 15% 时，每增减 5% 乙方有权向甲方提出增减相应的人员管理运营费，乙方应制定合理的增减测算依据并经甲方书面同意后方可增减。

16. 乙方应及时对系统平台进行日常维护巡检及新需求支撑，保证系统平台良好运行，每周给甲方提供平台维护报告。

17. 根据专家评审通过的《三亚市 12301 旅游调度指挥中心项目建设方案》，本合同有效期内，乙方所提供的软件平台实现功能：详见《项目建设方案》第五章节。经双方友好协商，为了更好运营热线，甲方提出报表、短信内容、语音菜单及导航按键调整方面的需求，乙方一年免费为甲方提供 5 次功能修改。若甲方除《项目建设方案》外提出新的功能模块开发和业务流程改变的需求，则不在此合同范围内，需甲乙双方协商评估后签订补充协议次年结算其费用。

18. 乙方在涉及话务员薪酬管理方面应征求甲方意见，制定合理的话务员薪酬管理制度，每月向甲方报备人员在岗人数、工资岗位、流动情况及话务员培训计划及实施情况。



19. 在合同有效期内，乙方应确保每月外包人员到岗率达到 95% 以上，若出现人员空缺应在 30 个工作日内完成补录工作。

20. 乙方应全部依《三亚市 12301 旅游调度指挥中心项目建设方案》及本合同约定及附件的内容全面履行。

21. 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、坐席维护、坐席桌面市话、平台维护等内容。

第五条 计费与付款

1. 付费内容：

本次服务外包本地坐席内容包含：人员管理运营费 8223806.71 元（含人员薪酬等）和平台服务费 1850212.87 元。

其中关于坐席人员薪酬方面：

(1) 付费内容中所含的话务员及管理人员人工成本包含岗位工资、绩效工资、津贴、考核绩效工资、加班补贴、公积金、社会保险等费用（含单位缴交部分费用，共 5 项：养老、医疗、失业、工伤、生育），社会保险的单位缴交部分费用由乙方承担。

(2) 普通话务员每人每月人工成本为 ¥5316 元；话务员双语话务员每人每月人工成本为 ¥9872 元；管理人员每人每月人工成本为 ¥6075 元；管理费用为总人工成本的 20%，人员管理运营费为总人工成本加上管理费用。为保证招聘的话务员的平均薪酬不低于社会同期薪酬水平，降低话务员的流失率，甲乙双方每年需要根据社会经济、物价、劳动成本等因素对话务员薪酬部分协商后进行调整，第二年开始以前一年人员薪酬为基数，年增长率为近三年海南省统计局公布的三亚地区非私营企业在岗职工人均收入增长率的平均值，以此标准调整话务人员管理运营费用，届时双方签订补充协议执行，以此调整合



同中人工费用，于每年 11 月份签订合同，于次年 1 月份起开始执行。

(3) 本次合同约定聘用 12301 旅游服务热线 40 名话务员 (21 名普通话务员, 12 名双语话务员, 7 名管理人员), 12345 政府服务热线 50 名话务员 (其中普通话务员 37 名、6 名双语话务员, 7 名管理人员), 除此之外在保证合同约定的服务质量前提下的其他人员的费用由乙方自行承担。12301 和 12345 话务员及管理人员不设明显界限, 统一服从和服务热线平台工作。乙方保证按照双方核定的每周 7×24 小时人员数量上岗值班, 合理安排座席和话务员数量。热线运行过程中, 座席、人员数量可以根据业务发展情况进行变更, 但每发生一次系统规模调整 (包括座席和话务员数量的调整), 必须签订补充协议加以说明, 于次年人工费用中追加当年应付金额。上述人员与甲方不存在劳动或劳务、劳务派遣关系, 由乙方招聘、培训、管理, 但甲方有权在三亚市民游客中心的范围内对上述人员进行调配。

2. 付费金额:

经双方协商, 在本次合同有效期内 12301 旅游服务热线、12345 政府服务热线的使用费分为以下两部分:

①平台服务费(具体详见附件 2): 本年度内为 1850212.87 元(壹佰捌拾伍万零贰佰壹拾贰元捌角柒分)。”

②人员及管理运营费: 本年度内为 8223806.71 元 (捌佰贰拾贰万叁仟捌佰零陆元柒角壹分), 其中, 12301 旅游服务热线 3925952.39 元, 12345 政府服务热线 4297854.32 元, 大写捌佰贰拾贰万叁仟捌佰零陆元柒角壹分。

3. 付费方式: 银行转账。

经甲乙双方约定, 本合同款项分三期支付。合同签订后原则上



15 个工作日内，甲方凭乙方开具的正式有效的等额发票向乙方支付 70% 合同款 7051813.71 元（柒佰零伍万壹仟捌佰壹拾叁元柒角壹分）；第二笔合同款在项目中期（2021 年 4 月 15 日至 20 日期间），甲方凭乙方开具的正式有效的等额发票及项目请款书在 15 个工作日内向乙方支付 20% 合同款 2014803.91 元（大写：贰佰零壹万肆仟捌佰零叁元玖角壹分）；第三笔合同款 1007401.96 元（大写：壹佰万柒仟肆佰零壹元玖角陆分）作为质量保证金在项目末期（2021 年 8 月 1 日至 16 日期间），甲方对乙方所提供服务进行末期验收，依据《三亚 12301、12345 热线运营考核标准》进行考核，根据考核结果支付相应的合同款，甲方凭乙方开具的正式有效的等额发票及项目请款书在 15 个工作日内向乙方支付剩余合同款。以上款项付款前，若乙方未开具合法有效的发票及项目请款书的，甲方有权延期付款并不承担违约责任，乙方应按合同约定继续履行合同义务。

4. 乙方开户名称：中国电信股份有限公司海南分公司

乙方开户银行：中国工商银行股份有限公司海口望海楼支行

乙方开户账号：2201020129221188753.

第六条 保密

1. 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。

2. 乙方对甲方提供的政府直属各相关部门领导和负责人的联系电话号码具有保密的义务，非因业务需要不得对外泄露。



3. 乙方应保证，乙方相关工作人员不得将依法取得的该项目文件、资料及数据等保密信息和了解的情况用于依法进行项目管理、执行及维护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。

4. 本条中的保密规定在本合同期满或终止后仍然有效。

第七条 违约责任

1. 甲方应及时、足额地向乙方缴纳本合同第五条中约定的呼叫中心相关费用。甲方如无正当理由逾期不缴纳费用，乙方有权要求甲方补交所欠费用，并向甲方每日加收所欠费用万分之二的滞纳金。甲方如超过收费约定期限 30 日仍未缴纳费用，乙方将暂停向甲方提供服务；甲方如在乙方暂停服务 60 日内仍未补交费用和滞纳金，乙方将终止提供服务，并将依法追缴欠费和滞纳金，直到甲方足额支付费用并向乙方提供出书面的继续使用电信业务的申请。

2. 在合同有效期内若甲方擅自终止合同或超过合同约定缴费期 6 个月时间不缴纳费用的，则视甲方为违约，甲方应赔偿乙方经济损失。

3. 在合同有效期内，若乙方擅自终止合同或停止服务，则视乙方为违约，乙方应赔偿由此给甲方当年管理费的 10%。

4. 乙方未能按合同约定及附件的要求提供服务的，则每日向甲方支付 1000 元的违约金，同时须按甲方要求继续履行合同。

5. 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，乙方应赔偿由此给甲方当年管理费的 10% 金额。

6. 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；其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，由此造成的损失由乙方承担。

第八条 免责条款

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或一方应当继续履行合同各项条款。

第九条 争议解决条款

1. 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，有关的补充合同或附件与本合同具有同等法律效力。

2. 本合同期间如有争议，可由双方通过友好协商解决；如协商无法解决，任何一方可将争议提交甲方所在地的人民法院裁决。

第十条 协议生效及其他

1. 本合同自甲乙双方签字盖章之日追溯至合同履行期开始生效。

2. 本合同一式陆份，甲方执贰份，乙方执贰份，项目招标代理公司执贰份，具有同等法律效力。3. 任何一方未经另一方同意不得向任何第三方透露本合同的签订及其内容。任何一方向其关联公司透露的，不受此限。

4. 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，本合同的其它条款不受影响。

5. 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。



6. 本合同各条标题仅为提示之用, 应以条文内同确定各方的权利
义务。

7. 本协议附件为协议不可分割的组成部分, 与协议具有同等法律
效力。

附件 1、三亚 12301、12345 热线运营考核标准

附件 2、平台服务费和人员管理运营费

甲方: 三亚市数字化城管监控中心

法定代表人/负责人

或授权代表: (签字)

[2020]年[9]月[15]日

乙方: 中国电信股份有限公司海南分公司

法定代表人/负责人

或授权代表: (签字)

[2020]年[9]月[15]日

见证方: 海南亿晟工程项目管理有限公司

经办人: 周琳琳

日期: 2020. 9. 15.



附件 1、《三亚 12301、12345 热线运营考核标准》

为推进三亚 12301/12345 热线工作的制度化、规范化、科学化建设，提高工作效率和服务质量，确保三亚 12301/12345 热线工作高效运行，根据甲方考核标准对乙方进行考核，特制定本考核标准。

一、考核标准

(一) 接通率（所占分值：10 分）

1. 目标值：接通率按合同约定达到 95%；
2. 计分方法：低于一个百分点扣 0.5 分，以此类推，扣完为止，高于一个百分点加 0.5 分；
3. 数据来源：系统平台话务日报表。

(二) 一次性解决率（所占分值：10 分）

1. 目标值：一次性解决率达到 75%，前台话务员应对业务非常熟悉及了解，对知识库操作熟练，能快速找到业务知识回答用户，解决用户问题。
2. 计分方法：前台办结有效单量/总有效单量，比例达到 75%，每低于一个百分点扣 0.5 分，每高于一个百分点加 0.5 分。；
3. 数据来源：由工单报表统计。

(三) 服务态度满意率（所占分值：10 分）

1. 目标值：话务员全台服务态度满意率需达到 95%，前台话务员



应以亲切语言，对市民保持热情和友好的态度积极为客户提供周到的规范服务（出应语适时、亲切、清晰、语速恰当）；

2. 计分方法：平台话务员满意度高于 95%，每低于一个百分点扣 0.5 分，每高于一个百分点加 0.5 分。

3. 数据来源：满意度调查的数据。

（四）投诉率（所占分值：10 分）

1. 目标值：即市民对前台话务员的服务不满或谩骂市民而形成有效投诉；

2. 计分方法：客户有效投诉的次数每月累计 ≤ 3 件，超过第 3 次，每一次投诉扣 1 分，以此类推，扣完为止；如造成不良影响的，视情节轻重每次扣 2-10 分；

3. 数据来源：抽取录音证实或媒体。

（五）派单准确率（所占分值：10 分）

1. 目标值：派单准确率达 95%，工单需内容完整，语句通畅，记录规范，分类准确，填写完整性并正确派发到相应职能部门处理；

2. 计分方法：低于一个百分点扣 0.5 分，以此类推，扣完为止；

3. 数据来源：由职能局反映派单错误或由三亚市数管中心监督。

（六）工单回访及时率（所占分值：10 分）

1. 目标值：工单回访环节的所有办件要求 24 小时内回访及时率达到 70%，72 小时内回访及时率达到 100%。

2. 计分方法：回访及时率=当日完成回访工单量（含改派单）/前一工作日总待回访工单量，平均工单回访率每低于一个百分点扣



0.5分，以此类推，扣完为止，挂起单，疑难单不计入考核范围；

3. 数据来源：由系统提取和三亚市数管中心监督。

(七) 平台故障响应及时率（所占分值：10分）

1、指标值：保障平台系统平稳有序运行，如系统发生故障，维护人员应在接报后30分钟响应，1小时内到达现场，并及时开启应急电话。

2、计分方法：如超时不予相应措施每次扣1分，造成严重后果，由数管中心视情节轻重进行扣罚，扣完为止。

3、数据来源：三亚市数管中心监督

(八) 需求响应及时率（所占分值：10分）

1、因热线发展需要，乙方应按时维护平台和向甲方提交维护报告，并对甲方提出的平台改造需求进行及时响应，涉及报表、短信内容、语音菜单及导航按键调整方面的需求，应在需求提交后一个月内实施完毕，如需求较为复杂，双方再另行协商开发时限；涉及到流程更改、其他功能改造和超出需求功能改造范围外的需求，应在7个工作日内提交建设方案及商务报价。

2、计分方法：不按时提供维护报告，每超时提供一次扣1分；如超时不完成功能改造或不按时提供需求功能建设方案，造成严重后果，扣5-10分，扣完为止。

3、数据来源：以甲方书面提出需求、双方确认工作时限，乙方反馈完成工作的相关资料为证据。

(九) 超期工单反馈率（所占分值：10分）



1. 内容：每周三提供超期工单汇总列表。
2. 计分方法：每超期未提供超期工单数据一次扣 1 分，扣完为止。
3. 数据来源：三亚市数管中心监督

(十) 响铃 3 声接起率（所占分值：10 分）

1. 目标值：接通率按约定达到 100%；
2. 计分方法：低于一个百分点扣 0.5 分；
3. 数据来源：系统平台话务报表。

二、考评标准

按照合同约定，每年考核一次，依据考核标准得分分为优秀、良好、合格、不合格四个等次。

1. 依据考核标准，综合得分达到 90 分以上为优秀；
2. 依据考核标准，综合得分达 80—89 分为良好；
3. 依据考核标准，综合得分达 60—79 分为合格；
4. 依据考核标准，综合得分达到 60 分以下为不合格。

三、考核绩效标准

为推进 12345 热线制度化、规范化、科学化建设，提高工作效率和服务质量，现将三亚市 12345 政府服务热线和 12301 旅游服务热线并线运营服务外包合同中 10% 费用作为本协议的考核绩效，根据任务的量化和指标评分，可划分为四个档次进行发放。

- 1、根据考评标准，综合得分为良好以上，可支付合同中的 10% 费用。
- 2、根据考评标准，综合得分为合格，可支付合同中的 5% 费用。



3、根据考评标准，综合得分为不合格，不支付合同中的剩余 10% 费用

四、附则

（一）呼叫中心如对考核结果存在异议，可向热线办申请复核，复核后仍有异议的，再逐级向热线办领导申请复核。

（二）话务接通率数据以 2020 年下半年数据为考核依据，如果因为政策原因，或是突发事件原因导致话务量超过上年度话务量的 10%以上，话务接通率不做考核；

（三）工单回访及时率数据以 2020 年下半年数据为考核依据，如果因为政策原因，或是突发事件原因导致工单量超过上年度工作量的 10%以上，工单回访及时率不做考核；

合同编号：



HISYB2001016CGN00

附件 2：云呼叫中心平台服务费和人员管理运营费

序号	费用名称	年费用（元）
1	呼叫中心业务流程外包服务费	8223806.71
2	电路服务费	309794.47
3	软硬件维护费	1066538.4
4	市话费	9120
5	IDC 机位	205560
6	语音平台服务费（属于呼叫中心业务范畴）	259200



合同编号:

HISYB2001016CGN00

7	合计	10074019.58
---	----	-------------

HISYB2001016CGN00

