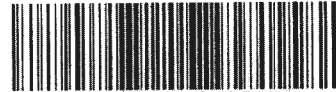


合同编号：



HIQHB2400257CGN00

## 琼海市 12345 热线平台建设项目服务合同

项目名称：琼海市 12345 热线平台建设项目

甲方：琼海市人民政府服务中心

乙方：中国电信股份有限公司海南分公司

签约地点：海南省琼海市

签约时间：2024年 5月31日





甲方：琼海市政务服务中心

乙方：中国电信股份有限公司海南分公司

根据《中华人民共和国民法典》及相关法律法规的规定，甲乙双方经友好协商，就甲方委托乙方承担 12345 热线平台建设等工作有关事宜达成一致，为明确双方的权利与义务，特订立如下条款，以资共同遵守。

### 第一条 合作原则

- 双方互相支持、优势互补、合作开发、为双方客户提供更加全面、完善的电信服务。
- 双方本着友好务实、协商互利的原则共同处理在合作过程中出现的各类问题。
- 在同等条件下，双方优先考虑对方作为自己的合作伙伴。

### 第二条 合作内容

甲方依托 12345 热线平台，以全外包方式委托乙方建设琼海市 12345 热线平台，根据甲方的业务发展情况，乙方建设内容如下：

- 乙方提供外包 12345 热线平台、话路中继、座席使用软件等资源，本次项目建设 16 个全外包坐席。
- 乙方配置满足 7\*24 小时服务的客服代表及运营管理人员不少于 24 人，并负责人员的业务培训工作，确保甲方热线正常运行。
- 乙方提供 7\*24 小时运营管理和故障维护等运维团队，确保坐席和配套设备设施的稳定运行。

### 第三条 合同期限

自本合同生效之日起至 2025 年 4 月 30 日。合同期限届满，合同约定权利与义务自然终止。

### 第四条 甲方的权利与义务

- 甲方负责 12345 热线平台业务运行管理工作，建设工作规程、工单承办办法等规章、机制并组织各承办单位按章执行。同时，对乙方外包服务工作享有考核权。
- 甲方负责协助乙方进行客户服务代表相关政务业务知识培训及政务业务

管理工作。

3. 甲方应在建设 12345 热线平台的过程中积极配合并提供必要的支持。

4. 甲方对乙方的通信网络结构及设施应有必要的保密措施，不向第三方（不含与甲方合作者）提供设备的种类、型号等相关资料。

5. 应当具备签订和履行本合同的主体资格和业务资质，并向乙方提供相关证明材料进行备案，包括但不限于营业执照、12345 热线平台从事的相关业务领域的经营许可或资质证明等。上述资料发生变更时，甲方应及时进行变更并向乙方提供变更后的证明材料进行备案。甲方保证所提供的资料真实、准确、完整和有效。

6. 甲方在乙方能够按时按照合同约定履行相应职责的情况下，应按时足额缴纳本合同项下服务费用。

7. 如乙方或其上级公司、国家相关部门对 12345 热线平台管理政策进行调整，需要甲方补充相关开通资料、资质证明材料、变更或终止本合同、重新签订合同及其他事宜，甲方应给予全面配合。

8. 甲方对乙方提供的电信服务质量具有知情权、质询权。

9. 甲方作为乙方的大客户，享受乙方提供的“一站式服务”。

10. 甲方有权参加乙方为电信大客户举办的各类电信技术培训班。

11. 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的数量、工作时间。

12. 甲方在使用本业务过程中出现故障，可向乙方的 7×24 小时值班电话申告障碍。

## 第五条 乙方的权利与义务

1. 乙方负责琼海市 12345 热线平台的建设、日常管理、日常运维，按甲乙双方商定的进度严格落实。乙方取得建设热线平台的相关资质，保证平台建设、运营不违反法律、行政法规。

2. 乙方负责通过网络、现场等方式进行服务团队的招聘工作，确保上岗人员满足 12345 热线平台工作要求。

3. 乙方负责对服务团队人员开展岗前、岗中集中或一对一的业务知识、服务技能培训及业务能力考核，确保上岗人员能独立、准确处理 12345 热线平台服

务工作。

4. 乙方负责服务团队人员管理及工资发放等相关方面工作, 同时应当将工作情况及时向甲方反馈, 接受甲方的监督和考核。

5. 乙方设置专职客户经理和 7\*24 小时值电话, 为甲方提供优先、优质、优惠的通信服务。

6. 乙方负责系统平台和相关电路的建设, 外包 12345 热线平台话务座席计算机终端、机房、内部网络、网络连接, 负责座席功能软件的安装、调试工作, 负责客服代表及管理人員的 12345 热线平台业务培训、管理工作, 保证甲方 12345 热线平台的正常使用。

7. 在合同有效期内乙方应确保外包 12345 热线平台与相关设备、线路正常运行, 若因乙方外包 12345 热线平台升级等原因影响到甲方平台运行的, 乙方应最迟提前 24 小时通知甲方, 并帮助甲方进行呼叫疏忙, 确保甲方 12345 热线平台中断时间最短。

8. 甲方的本地坐席会随着乙方外包 12345 热线平台的升级而升级, 若甲方 12345 热线平台的服务影响乙方的网络接通率或甲方 12345 热线平台的用户接通率低于 80% (乙方应提供具体的测试报告) 时, 乙方应主动向甲方建议增加坐席数量。

9. 乙方负责提供话务服务, 负责客服代表的培训、管理、薪资支付及社会保险的缴纳。

10. 因技术、设备或国家政策因素等原因, 乙方有权对电信业务的服务功能、操作方法、计费方式、计费模式、业务号码等作出修改、调整, 但应提前七个工作日将修改或调整的相关内容书面通知甲方, 并经甲方确认后方进行相关修改、调整。

11. 乙方有义务向甲方介绍各类新业务。

12. 乙方有义务向甲方提供大客户的一切同等服务, 对甲方所需的关于琼海 12345 热线平台工作的相关数据报告乙方要及时提供。

13. 乙方设置客户经理和 7×24 小时值班电话, 为甲方提供优先、优质、优惠的通信服务, 包括业务咨询、受理及障碍申告等服务。

14. 乙方负责根据业务规模情况及时对座席、人员、工作时间等进行合理安

排，如遇异常情况应及时与甲方进行通报。

15. 在合同有效期内，话务人员及管理人员应专职负责 12345 服务热线工作，不得从事其它业务。

16. 乙方对甲方提出的障碍申告要优先处理。维护人员在接报后 1 小时内响应，2 小时内到达现场，一般故障 4 小时内处理完毕，重大故障必须在 8 小时内处理完毕。其中电话单机障碍修复时限不超过 24 小时；专线障碍修复时限不超过 24 小时；数据通信障碍修复、局内及用户端代维设备障碍修复不超过 24 小时；用户线障碍修复不超过 24 小时。

#### 第六条 考核内容

甲方对乙方全年的外包服务情况按照《海南省 12345 政务服务便民热线运行管理规则》（暂行）、《海南省 12345 政务服务便民热线工作考核规则》（试行）涉及指标进行考核。考核按月进行，并取月度考核分值的平均值作为年度考核分值。

#### 第七条 费用结算

本次项目外包服务费用总金额（含税价）为人民币 2,791,302.75 元，大写贰佰柒拾玖万壹仟叁佰零贰元柒角伍分，由甲方按进度分三次向乙方支付：

第一笔款：乙方开始提供服务后，并提供验收报告后，甲方于 2024 年 7 月前支付服务费用的 50%，即人民币 1,395,651.38 元，大写壹佰叁拾玖万伍仟陆佰伍拾壹元叁角捌分；

第二笔款：甲方于 2025 年 3 月前向乙方支付服务费用的 40%，即人民币 1,116,521.1 元，大写壹佰壹拾壹万陆仟伍佰贰拾壹元壹角；

第三笔款：服务费用的 10%，即 279,130.27 元，大写贰拾柒万玖仟壹佰叁拾元贰角柒分作为绩效考核金额，由甲方在本合同到期前 1 个月内根据考核结果一次性支付给乙方。

(1) 合同总价明细如下：

序号	项 目	金额（元）	备注
一	12345 热线平台链路租用费	71,760.00	1.二级分中心接入省 12345 热线平台租用 1 条 10M 数字电路, 费用为 18,000.00 元/年 2.二级分中心接入省 12345 热线平台(省政务云) 租用 1 条 10M 数字电路, 费用为 18,000.00 元/年 3.二级分中心接入互联网租用 1 条 30M 互联网专线, 费用为 26,160.00 元/年 4. 16 部固话按每部 50.00 元/月套餐费计
二	12345 热线平台运营维护费	440,000.00	含 12345 热线平台语音资源使用费等
三	12345 热线平台坐席人工运营费	2,279,542.75	包含坐席人工及管理费用
合计（元）		2,791,302.75	

(2) 甲乙双方约定, 将年度考核分值依据下表进行分档, 根据不同等次进行绩效考核金额的支付:

序号	得分	绩效考核金额支付比例
1	$X \geq 90$	100%
2	$80 \leq X < 90$	85%
3	$70 \leq X < 80$	70%
4	$60 \leq X < 70$	50%
5	$X < 60$	0

(3) 乙方提根据确定金额足额开具有效发票。

(4) 收款方、出具发票方、合同乙方必须一致。

乙方账号信息如下:

账户名称: 中国电信股份有限公司海南分公司

账号: 2201020129221188753

开户行名称: 中国工商银行股份有限公司海口蓝天支行

银行地址：海口市蓝天路 12-1 号国机中洋公馆一号楼一层东侧

## 第八条 保密

1. 未经对方书面许可，任何一方不得向第三方提供或披露因本合同的签订和履行而得知的与对方业务有关的资料和信息，法律另有规定或本合同另有约定的除外。

2. 本保密条款在本合同有效期内及本合同终止后[2]年之内持续有效。

## 第九条 违约责任

1. 甲方违反本合同的约定，乙方可暂停或终止提供服务，直至解除本合同，且不承担违约责任。给乙方造成损失的，甲方应予赔偿。

2. 如甲方逾期付费，除补交欠费之外，每逾期一日应按照所欠金额的万分之一支付违约金。逾期付费累计超过 30 日的，乙方有权暂停向甲方提供服务；暂停服务 60 日内仍未补交欠费和违约金的，乙方有权终止本合同，甲方仍应承担上述违约责任。但由于政府财务部门审批流程，导致付款迟延，甲方不构成违约，不承担违约责任。

3. 如甲方在本合同服务期限未满时退订业务，按实际发生月份结算，未满一个月的按一个月结算（按照合同月金额结算）。

4. 在满足开通条件的情况下，乙方如确因自身原因，不能在本合同约定的开通时限内开通服务，则每逾期一日按照所收取的一次性费用的[百分之一]的标准作为给甲方的赔付，并在首月的月服务费中直接抵扣，赔付金额最多不超过该服务项目对应的月服务费。如逾期 30 日仍不能开通，则甲方有权解除本合同。给甲方造成的相关损失，乙方应予赔偿。

## 第十条 免责条款

1. 如由于战争、骚乱、恐怖主义、自然灾害、国家法律法规、规章或其他规范性文件规定变动、网络安全、网络无法覆盖、停电、通信线路被人为破坏、无线信号被他人干扰等，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有关义务时，受影响方不承担违约责任，但应于该等情形发生后十五日内将情况书面告知对方，并提供有关部门的证明。在影响消除后的合理时间内，一方或双方应继续履行合同。如因此导致合同不能或者没有必要继续履行的，本合同可由一方解除。



2. 如政府管理部门提出要求的,乙方将暂停或终止提供相应服务,且不承担任何责任,但乙方应提前通知甲方。

### 第十一条 合同的变更

双方在此约定,本合同任何一方出于合理原因,要求对本合同进行变更,应当书面通知另一方,并由双方协商达成一致;未经另一方书面同意,任何一方不得单方面变更本合同。

### 第十二条 法律适用和争议解决

1. 本合同适用中华人民共和国法律。

2. 所有因本合同引起的或与本合同有关的任何争议将通过双方友好协商解决。如果双方不能通过友好协商解决争议,则任何一方均可向[甲方]所在地有管辖权的人民法院起诉。因履行本合同引起的纠纷诉诸法律程序的,违约方应承担守约方支付诉讼费、律师费、差旅费、公告费、执行费等。

3. 诉讼进行过程中,双方将继续履行本合同未涉诉讼的其他部分。

### 第十三条 合同有效期限

1. 本合同自签订盖章之日起生效。

2. 本合同一式肆份,甲、乙双方各执贰份。

3. 未尽事宜,双方可以另行签订书面补充协议,补充协议与本合同具有同等法律效力。

4. 本合同相关附件如下:

附件 1: 成交通知书

附件 2: 海南省人民政府综合服务热线 12345 琼海分平台运维服务考核标准

附件 3: 海南省人民政府综合服务热线 12345 琼海分平台运维服务考核表

(以下无正文,为签章页)

甲方：琼海市政务服务中心

地址：琼海市社会管理信息化大楼

法定代表人：王成刚

邮编：571400

法定代表人或委托人签字：

签订时间：2024年5月31日

联系人：

联系电话：



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：海口市龙华区滨海大道52号

法定代表人：李云庄

邮编：570000

法定代表人或委托人签字：

签订时间：2024年5月31日

联系人：

联系电话：



附件 1:

## 琼海市 12345 热线平台建设项目成交通知书

中国电信股份有限公司海南分公司：

关于琼海市 12345 热线平台建设项目；(项目编号：HNYG2024-112-0503)，于 2024 年 05 月 17 日发布竞争性磋商公告，2024 年 05 月 28 日 15 时 00 分在海南政府采购网(www.ccgp-hainan.gov.cn)—海南省政府采购电子化交易管理系统(新)线上进行开标，同日于海口市海秀东路 71 号鸿泰大厦 14 楼评标室 4 进行评审活动，经采购人确认，确定你公司为成交单位。成交金额(元)(大写) 贰佰柒拾玖万壹仟叁佰零贰元柒角伍分；(小写) ¥2791302.75 元，合同履行期限：合同生效之日起 1 年。

请你公司按照法律法规的规定在本通知书发出之日起 30 日内与采购人签订采购合同。自合同签订之日起 2 个工作日内，请你公司将已签订的合同原件和电子版扫描件(合同原件的电子版扫描件以 PDF 格式保存，并刻录成光盘或 U 盘。如合同中涉及国家秘密、商业秘密和个人隐私的内容须自行屏蔽)各一份送至代理机构存档及公告。

采购人：\_\_\_\_\_ (盖章)

法定代表人或

其委托代理人：\_\_\_\_\_ (签字或盖章)

时间：2024 年 5 月 29 日

采购代理机构：\_\_\_\_\_ (盖章)

法定代表人或

其委托代理人：\_\_\_\_\_ (签字或盖章)

时间：2024 年 5 月 29 日

附件 2:

## 海南省人民政府综合服务热线 12345 琼海分平台运维服务考核标准

### 一、运行指标 (23 分)

#### 接通率: 98% (23 分)

内容: 考核分平台话务接通能力, 接通率=平台人工应答总量 $\div$ 呼入总量。

计分方法: 低于指标值 0.5 个百分点扣 1 分, 以此类推, 扣完为止(系统计分)。

### 二、业务指标 (34 分)

#### (一) 话务服务满意率: 99% (8 分)

内容: 考核诉求人对即时答复工单的满意程度。满意率=(非常满意+满意+基本满意的评价数量) $\div$ 前台满意度实际参评量。

以 99%为目标值, 若话务服务满意率超过目标值, 则话务服务满意率为满分。

计分方法: 低于指标值 0.1%扣 0.1 分, 以此类推, 扣完为止(系统计分)。

#### (二) 按时回访率: 100% (6 分)

内容: 考核分平台按时回访情况, 按时回访率=分平台按时回访次数 $\div$ 分平台当月回访次数。

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(系统计分)。

### **(三) 咨询类即时答复率:50%(10 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。咨询类即时答复率=在分平台即时办结的咨询类工单数量÷咨询类应答工单总量。

计分方法：以 50%为目标值，若咨询类即时答复率达到或超过目标值，则咨询类即时答复率为满分；若咨询类即时答复比例低于目标值，每低 1%则减 0.2 分，扣完为止。

### **(四) 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 3 分，扣完为止。

## **三、抽检指标（25 分）**

### **前台受理抽检服务质量：平均分 $\geq$ 99 分（25 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。前台抽检工单平均分/100\*25。

计分方法：指标值 $\geq$ 99 分，低于指标值一个百分点扣 1 分，以此类推，扣完为止(系统计分)。

## **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）人员月流失率：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月流失率小于10%。人员月流失率=当月人员流失数/分平台总人数。

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0.2分，每获得锦旗1次，经核实可加1分，最多加2分。

附件 3:

海南省人民政府综合服务热线 12345 琼海分平台运维服务考核表

序号	指标	评估项目	指标说明	计分方法	目标值	分值	本月得分
1	运行指标 (23分)	接通率	接通率=平台人工应答总量÷呼入总量	低于指标值 0.5 个百分点扣 1 分, 以此类推, 扣完为止	98%	23	
2	业务指标 (34分)	话务服务满意率	满意率=(非常满意+满意+基本满意的评价数量)÷前台满意度实际参评量	低于指标值 0.1%扣 0.1 分, 以此类推, 扣完为止 (系统计分)	99%	8	
		按时回访率	按时回访率=分平台按时回访次数÷分平台回访次数	低于指标值一个百分点扣 0.5 分, 以此类推, 扣完为止	100%	6	
		咨询类即时答复率	咨询类即时答复率=在分平台即时办结的咨询类工单数量÷咨询类应答工单总量	以 50%为目标值, 若咨询类即时答复率达到或超过目标值, 则咨询类即时答复率为满分; 若咨询类即时答复比例低于目标值, 每低 1%则减 0.2 分, 扣完为止	50%	10	
		有理由投诉	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	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	/	10	
3	抽检指标 (25分)	前台受理抽检服务质量	前台抽检工单平均分/100*25	指标值≥99 分, 低于指标值一个百分点扣 1 分, 以此类推, 扣完为止(系统计分)	99分	25	
4	维护指标 (5分)	设备保障	做好日常管理和维护工作, 平台故障响应及时率	未能履行合同第三条关于故障处理要求条款的, 每次扣 1 分, 扣完为止	/	5	

5	人员指标 (13分)	人员招聘资质保障	人员招聘应按合同中关于聘用人员的资质要求进行招录	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	/	5	
		人员月流失率	人员月流失率=当月人员流失数/分平台总人数	高于指标值一个百分点扣 1 分，以此类推，扣完为止	10%	8	
6	奖励指标	获得表扬、感谢	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	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 2 分	/	/	
总计						100	

考核月份：

HIQHB2400257CG400