合同编号：JSTZH2603735CGN00

江苏省政府采购合同（服务）

项目名称：市 12345 热线服务外包(2026)项目

项目编号：JSZC-321200-JZCG-G2026-0028

甲方：泰州市数据局

乙方：中国电信股份有限公司泰州分公司

甲、乙双方根据泰州市政务服务中心市 12345 热线服务外包(2026) 项目公开招标的结果，签署本合同，

一、合同内容

1.1 标的名称：市 12345 热线服务外包(2026)项目

1.2 标的质量：/

1.3 标的数量（规模）：1 项

1.4 履行时间（期限）：合同签订后 1 年

1.5 履行地点：泰州市凤凰东路 88 号电信大楼 21 楼、22 楼

1.6 履行方式：提供 12345 热线服务外包服务

二、合同金额

2.1 本合同金额为（大写）：玖佰壹拾叁万圆（9130000 元）人民币或其他币种，税率 6%，

三、组成本合同的有关文件

3.1 下列关于泰州市政府采购 JSZC-321200-JZCG-G2026-0028(项目编号)的采购文件、响应文件或与本次采购活动方式相适应文件及有关附件是本合同不可分割的组成部分，与本合同具有同等法律效力，这些文件包括但不限于：

(1)乙方提供的响应文件和分项报价表；

(2)响应承诺/服务承诺；

(3)中标通知书；

(4)甲乙双方商定的其他文件等。

四、知识产权

4.1 乙方应保证甲方在使用、接受本合同服务（包含与服务相关的货物）或其任何部分时不受第三方提出侵犯其专利权、版权、商标权和工业设计权等知识产权的起诉。一旦出现侵权，由乙方负全部责任，

五、产权担保

5.1 乙方保证所交付的服务（包含与服务相关的货物）的所有权完全属于乙方且无任何抵押、查封等产权瑕疵。

六、履约保证金

6.1 本次招标不收取履约保证金。

七、合同转包或分包

7.1 乙方不得将合同标的转包给他人履行。

7.2 乙方应当按照投标文件中提供的分包意向协议履行合同。未经甲方书面同意，乙方不得将合同标的分包给他人履行。

7.3 乙方如有转包或未经甲方同意的分包行为，甲方有权单方解除合同，乙方应向甲方支付合同总价款 20%的违约金，并赔偿甲方因此遭受的全部损失。

八、合同款项支付

8.1 合同款项的支付方式及进度安排：

（1)自合同生效之日起 20 个工作日内，甲方向乙方支付合同总价款的 60%作为预付款；

（2）合同履行期间，甲方根据《泰州 12345 服务外包月度考核表》（附件）对乙方进行月度考核；

（3)合同期满后，甲方根据全年 12 个月考核平均分结算尾款。应付款项=合同价的 40%-泰州 12345 服务外包月度考核扣除的费用。年度平均分高于 96 分不扣尾款，年度平均分每低 1 分扣除合同价 40%的 1%。年度平均分低于 85 分的不支付尾款。对于满足合同约定支付条件的，甲方原则上应当自收到乙方合法票据后 20 个工作日内将资金支付到合同约定的乙方账户。

九、税费

9.1 本合同执行中相关的一切税费均由乙方负担。

十、项目验收

10.1 甲方依法组织履约验收工作。

10.2 甲方在组织履约验收前，将根据项目特点制定验收方案，明确履约验收的时间、方式、程序等内容，并可根据项目特点对服务期内的服务实施情况进行分期考核，综合考核情况和服务效果进行验收。乙方应根据验收方案内容做好相应配合工作。

10.3 对于实际使用人和甲方分离的项目，甲方邀请实际使用人参与验收。

10.4 如有必要，甲方邀请参加本项目的其他供应商或第三方专业机构及专家参与验收，相关意见将作为验收书的参考资料。

10.5 甲方成立验收小组，按照采购合同的约定对乙方的履约情况进行验收。验收时，甲方按照采购合同的约定对每一项技术、服务、安全标准的履约情况进行确认。验收结束后，验收小组出具验收书，列明各项标准的验收情况及项目总体评价，由验收双方共同签署。验收结果与采购合同约定的资金支付及履约保证金返还条件挂钩。履约验收的各项资料存档备查。

10.6 验收合格的项目，甲方根据采购合同的约定及时向乙方支付合同款项、退还履约

保证金。验收不合格的项目，甲方依法及时处理。采购合同的履行、违约责任和解决争议的方式等适用《民法典》。乙方在履约过程中有政府采购法律法规规定的违法违规情形的,甲方将及时报告本级财政部门。

10.7 验收不合格的，甲方应当书面通知乙方限期整改，整改期限不超过 15 个工作日。整改后仍不合格的，甲方有权扣减相应服务费用或单方解除合同，并要求乙方承担违约责任。

十一、违约责任

11.1 甲方无正当理由拒绝接受乙方提供服务的，甲方向乙方偿付拒绝接受服务合同价款总值 5%的违约金。

11.2 甲方无故逾期验收和办理合同款项支付手续的，甲方应按逾期付款总额每日万分之三向乙方支付违约金，累计违约金总额不超过应付未付款金额的 5%。

11.3 乙方逾期提供服务的，乙方应按逾期提供服务合同总额每日万分之五向甲方支付违约金，由甲方从待付合同款项中扣除。逾期超过约定日期 10 个工作日不能提供服务的，甲方可解除本合同。乙方因逾期提供服务或因其他违约行为导致甲方解除合同的，乙方应向甲方支付合同价款总额 20%的违约金，如造成甲方损失超过违约金的，超出部分由乙方继续承担赔偿责任。

11.4 乙方所提供服务的标准不符合合同规定及招标文件规定标准的，甲方有权拒绝接受服务，并可单方面解除合同，乙方应向甲方支付合同价款总额 20%的违约金。

十二、不可抗力事件处理

12.1 在合同有效期内，任何一方因不可抗力事件导致不能履行合同，则合同履行期可延长，其延长期与不可抗力影响期相同。

12.2 不可抗力事件发生后，应立即通知对方，并寄送有关权威机构出具的证明。

12.3 不可抗力事件延续 120 天以上，双方应通过友好协商，确定是否继续履行合同。

十三、甲方单方解除权

13.1 除本合同另有约定外，乙方出现下列情形之一的，甲方有权单方解除合同，并要求乙方承担违约责任：

（1）经营状况严重恶化，丧失或可能丧失履约能力的；

（2）转移财产、抽逃资金，以逃避债务的；

（3）丧失诚实信用的；

（4）发生重大安全责任事故或群体性事件的；

（5）被吊销营业执照、责令关闭或撤销的；

（6）其他严重影响本合同履行的情形。

十四、解决争议的方法

14.1 双方在签订、履行合同中所发生的一切争议，应通过友好协商解决。如协商不成，由甲方住所地人民法院管辖。

十五、合同生效及其它

15.1 合同经双方法定代表人或授权委托代表人签字并加盖单位公章后生效。

15.2 本合同未尽事宜，遵照《民法典》、《政府采购法》有关条文执行。

15.3 本合同正本一式两份，具有同等法律效力，甲方、乙方各执一份。

十六、附件

16.1 服务清单

16.2 泰州 12345 服务外包月度考核表

甲方：泰州市数据局

地址：泰州市泰州大道 388 号

法定代表人或授权代表：

联系电话：

乙方：中国电信股份有限公司泰州分公司

地址：泰州市凤凰东路 88 号

法定代表人或授权代表：

联系电话：

签订日期：2026 年 9 月 11 日

JSTZH2603735CGN00

附件一：服务清单

序号	类别	内容	单位	数量
1	办公设施保障	1、提供 12345 话务中心场地，场地总面积不低于 1200 平方米，装修完好且配备监控、门禁、家具（防静电）、地毯(防静电、隔音)、窗帘等基础设施；根据话务需要划分设置不同功能区，包括但不限于话务大厅、会议室、办公室、培训室、解压室、更衣室等满足话务人员生产生活需求； 2、配备不少于 140 台坐席，单个坐席面积不低于 1.5 ㎡，加装隔音隔板，保障坐席间通话互不影响，提升接听质量； 3、配备食堂或餐厅，面积不低于 50 平方米，保障话务人员的就餐需求； 4、提供 7×24 小时不间断用电，包括不限于空调、话务设备、软硬件平台用电等，确保话务中心电力需求； 5、提供相应的水、物业、安保等服务，确保话务中心运营需求。	项	1
2	平台设施运维	1、配备不少于 150 台电脑(CPU 不低于 I5,显示器不小于 24 寸，单个坐席配备 2 个显示器）； 2、坐席具备 IVR 话务系统功能的多媒体系统，每个坐席均配备业务所需的终端、网络（电子政务网、业务网络）、联网设备等； 3、能进行坐席状态切换，坐席状态可根据需求自定义、具备自动播报坐席工号的能力； 4、配备不少于 150 套耳机（专业接听耳机，具备降噪、长期佩戴防夹功能等）、键盘、鼠标（键盘、鼠标需为低噪音设备）； 5、提供不少于 150 套电源、USB 声卡、电源排插、USB 网卡、视频线（VGA、HDMI），并提供硬件设备的维保服务，确保正常使用； 6、常态化提供硒鼓、笔、纸、本子、打印机等办公设备及耗材，确保话务人员日常培训、考试及办公需求； 7、提供不小于 30 平方米的大屏和 2 台 100 寸电视，满足话务人员工作、培训、学习需要； 8、运用人工智能等新技术，提供人工坐席辅助、智能派单和智能分析等 3 个服务。	项	1
3	传输链路服务	1、提供 2 条互联网专线，带宽不低于 500M； 2、提供 1 条电子政务外网专线，带宽不低于 1000M； 3、提供 1 条 300M 拨号专线满足在家办公； 4、提供 4 条 100M [数字电路]用于热线整合； 5、提供回访短信、回访电话用于处理满意度回访； 6、提供 110 条 12345 话务平台软电话。	项	1
4	平台话务服务	1、保障话务人员薪资按月发放（年平均不低于 8.5 万/人）； 2、依法依规缴纳养老、医疗、失业、工伤等社会保险； 3、依法依规缴纳住房公积金； 4、提供团建、服装、节假日等相关福利保障； 5、为相关工作人员提供相应的岗位培训； 6、提供执业律师法律咨询服务； 7、服务期内，工作人员月平均人数不少于 120 人（第一个月除外）。	项	1

附件二：泰州 12345 服务外包月度考核表

序号	考核项目	分项	考核内容及评分标准	评分方式	标准分	得分
1	服务质量（37 分）	接通率	总体接通率、30S 接通率排名不低于全省前 5，每减少 1%扣 1 分。（未接通的全量回拨）	系统统计	3.0	
2		有效投诉	坐席服务用语规范、态度良好、注重沟通引导、情绪安抚，熟悉政策及业务知识掌握。群众对 12345 坐席投诉经研判属于有效投诉的，每发现一次扣 1 分。	质检台账	6.0	
3		按时分派率	受理诉求在 1 个工作小时内派发，每超过 15 分钟扣 1 分。	系统统计	3.0	
4		一次派单准确率	工单一次派发准确率排名不低于全省前 5，每减少 1%扣 1 分。	系统统计	3.0	
5		话务服务满意率	话务服务满意率排名不低于全省前 5，每减少 1%扣 1 分。	系统统计	5.0	
6		知识库引用准确率	引用准确率排名不低于全省前 5，每减少 1%扣 1 分。	系统统计	3.0	
7		按时办理率	1、定期做好即将到期工单的预警提示工作，因主观原因未及时提示，导致承办部门超期办理的，每件次扣 1 分。 2、对上级交办诉求的申诉工作，应做好到期前提示，因主观原因未及时提示，导致部门超期申诉的，每件次扣 1 分。	系统统计	5.0	
8		按时回访率	不满意工单按时人工回访及时率 100%，每减少 1%扣 1 分。	系统统计 质检台账	3.0	
9		工单质量	工单记录应完整、规范、准确，如实反映诉求内容；对承办部门答复内容应严格审核，确保答复真实、准确、完整。因记录不规范、不准确或审核不到位，导致工单质量问题的，每件次扣 1 分。	中心评分	6.0	
10	信息安全（5 分）	通信及信息安全	1、违反保密通信纪律的一次扣 5 分； 2、通过微信、QQ 等渠道发送诉求信息的未产生重大影响的每次扣 1 分，产生重大影响的每次扣 5 分； 3、员工间借用工号行为未事先报备的每次扣 2 分。	事件记录	5.0	
11	服务团队人员（38 分）	人员配置及座席配套	1、人员配置不符合项目合同文件要求的，每少一人扣 1 分； 2、座席相关配套（约定的相关配套）每少	中心评分	5.0	

			一件扣 1 分。			
12		日常考勤	根据每日排班人数、实到人数、迟到人数进行考核，每差一人次扣 0.1 分。	考勤台账	5.0	
13		人员流失	1、人员流失率不大于 5%，每增加 1%扣 2 分（只计算签约满半年的员工流失情况，不包含已待岗或服务团队主动辞退、开除的员工）。 2、流失人员须在 15 个自然日内按招标文件要求配齐，每过 2 天扣 1 分。	台账记录	18.0	
14		薪资	1、人员薪资的构成须在法律框架与薪酬管理规范下明确体现，以确保薪酬体系的公平性、合规性与激励性。每月薪资如发现存在影响公平性、合规性与激励性的，经查实每次扣 2 分； 2、服务岗人员平均薪资比约定每减少 100 元扣 1 分。（年度考核）	台账记录	10.0	
15	执行力（20 分）	执行力与配合度	日报、信息统计、拨测、材料涉及诉求内容校核等各项工作下达后的执行情况，未按要求完成或延迟执行的，每次扣 0.5 分。	事件记录 中心评分	5.0	
16		疑难诉求上报和督办	1、疑难诉求须先完成梳理、协调和初步研判，形成初步办理意见或情况说明后，于规定时限内报送至热线处。未按规定流程报送、未按时报送或未附研判意见的，每件次扣 0.5 分； 2、对需现场踏勘、召开协调会处理的疑难工单，应逐件建立台账，记录现场踏勘时间、参与单位、协调意见、责任分工、办理进展等情况，并及时跟踪办理情况、更新台账。未建立台账、记录不规范或未按时跟踪的，每件次扣 0.5 分。	台账记录 中心评分	8.0	
17		应急诉求上报和处理	1、集中诉求（24 小时内超过 30 人以上不同服务对象反映同一诉求）需在 3 小时之内以文字材料形式上报，未按时上报每次扣 0.5 分； 2、涉稳类诉求是否及时转交处置，每延误一次扣 0.5 分。	台账记录	7.0	
18	扣分项	外包团队要求	如需更换平台主管、业务主管、技术主管团队人员，未提前 1 个月向投标方报备的，经查实每次扣 2 分。	中心评分	最多扣 10 分	
19		舆情事件	重大舆情、媒体曝光事件每次扣 5 分。	事件记录	最多扣 10 分	

20	加分项	保障措施	根据本月实际情况，安排计划外服务保障措施，每一项加 1 分。	事件记录中心评分	最多加 5 分	

填表日期：　　计分人：　　得分：　　复核：

JSTZH2603735CGN00