



焦作市 12345 政务服务便民热线话务外包服务采购

项目协议

委托方（甲方）：焦作市人民政府办公室

受托方（乙方）：联通数字科技有限公司河南省分公司

签订地点：河南省焦作市



甲方（需方）：焦作市人民政府办公室

乙方（供方）：联通数字科技有限公司河南省分公司

第一章 服务内容

第一条 甲方根据合同内容，授权委托乙方运营焦作市 12345 政务服务便民热线话务外包服务采购项目。

第二条 乙方提供支持焦作市 12345 政务服务便民热线话务服务和的工作环境。根据要求向甲方提供符合条件的话务人员和日常管理人员。乙方严格按照甲方对焦作市 12345 政务热线平台的服务要求提供服务，承担焦作市 12345 政务服务便民热线的日常运行及外包服务团队的管理。从事社会各界和市民群众通过热线电话、手机 APP 等网络渠道反映问题的受理、案件转办、工作调度、反馈回访、话务大厅管理等，乙方负责话务外包团队人员的招聘、培训及综合考评管理。乙方及乙方人员须遵守相关工作纪律和保密规定。

第二章 协议期限

第三条 本协议服务期限两年，从 2025 年 7 月 1 日起至 2027 年 6 月 30 日。任何一方若提前终止合同，应提前 1 个月以书面形式通知对方并协助处理有关善后事宜。

第三章 服务管理约定

第四条 服务人员的招聘、录用

（一）乙方依据甲方提出岗位数量需求和岗位能力需求，通过公开招聘、择优选拔，按实际需求为甲方提供岗位服务人员；

（二）乙方对招聘候选人及相关材料进行审验、考核，并经公立医院体检合格，确定录用名单；

（三）乙方对外公开招聘、在对外发布招聘信息时，可标明甲方岗位需求事项，在签订和解除话务人员劳务合同时应征询甲方的意见，以确保乙方提供符合甲方岗位要求的人选；

（四）乙方提供的服务人员应具有服务岗位文明、规范、高效、热诚的素质，并达到以下能力要求：

1. 具有中华人民共和国国籍，拥护党的路线、方针、政策，遵守宪法和法律。
2. 品行端正、爱岗敬业，具有良好的品质和职业道德。
3. 普通话标准流利，服务态度好，责任心强，耐心热情，积极为群众排忧解难，做到文明礼



貌、认真细致。普通话达到二级乙等水平者优先录用。

4. 能及时、妥善地受理和处置群众的投诉、求助和咨询,让群众满意。
5. 具备良好的工作态度及团队合作精神,心里承受能力较强,保密意识强。
6. 年龄为 18-40 周岁,大专及以上学历。
7. 熟悉掌握打字软件,具备较强的听打能力。
8. 工作态度积极、热情,胜任呼叫中心工作,能接受倒班工作时间制度。
9. 管理人员须具备 5 年以上的工作经验或 5 年以上的政务平台管理经验(具有特殊才能的可以适当放宽年限)。

第五条 服务人员培训及考核

(一) 乙方负责新录用服务人员的职业素质培训和技术培训(岗前培训),甲方配合乙方做服务人员的业务及专业知识培训等。

(二) 乙方负责拟订服务人员的职业技能培训方案、提供培训场地及相关的培训教材,甲方负责拟订业务及专业知识培训方案。

(三) 服务人员培训的考核,由乙方或甲、乙双方配合组织进行,对于培训考核合格者,乙方正式录用后予以安排工作岗位;对于培训考核不合格者,由乙方负责退回。

(四) 乙方应按本项目要求,配合甲方需求编制 12345 电话系统相应政策、培训教材等,按照甲方需求组织开展全市性的 12345 政策宣讲、技术培训、业务培训等。

第六条 工作时间和考勤

(一) 乙方提供运营服务的时间为 7X24 小时不间断式服务;

(二) 乙方应按照劳动法规并结合甲方的实际工作需要,合理安排服务人员的工作班次、工作时间和休息时间;

(三) 乙方负责外包团队服务人员的日常考勤、绩效考核和劳动纪律管理,并定期(由甲乙双方协商确定)将人员的日常考勤、劳动纪律管理情况和绩效考核情况提交给甲方,作为甲方对项目服务管理考核的基本依据。

第七条 工资待遇

(一) 乙方要求合作单位发放的员工薪资、绩效奖励、津贴福利人均综合标准不低于 3840 元/月(包含工资、五险一金、福利、工装)。

(二) 乙方应确保甲方每周 7X24 小时岗位要求,服务人员需要安排加班加点的,应按《劳



动法》第四十四条规定支付工资报酬。

(三) 甲方停工期间、因工负伤或非因工负伤、在规定医疗期间以及女工在孕期、产期、哺乳期的工资待遇,按相关法律规定及焦作市的相关规定执行。

第八条 社会保险和福利

(一) 乙方应为服务人员办理各项社会保险;因乙方的原因而出现的未缴、漏缴、少缴员工各项社会保险的,所发生的一切责任由乙方负责。

(二) 服务人员在甲方工作期间因工伤残、死亡的,按有关法律及政府的有关规定办理,由此产生的所有损害赔偿责任和相关的事故处理费用,由乙方按我市社会保险的有关法规规定进行妥善处理,需要赔付的具体赔付方法按照相关法律程序进行,甲方给予配合。

第九条 服务人员的更换和增减

(一) 在协议有效期内,甲方如需乙方增加服务人员,应提前十五个工作日书面通知乙方。

(二) 在协议有效期内,甲方如需乙方减少服务人员,应提前三十个工作日书面通知乙方。

(三) 在协议有效期内,服务人员有下列情况之一的,甲方可以随时责成乙方退回服务人员或要求乙方更换服务人员:

1. 在试用期间被证明不符合录用条件的;
2. 严重违反甲方单位规章制度、业务规程或劳动纪律的;
3. 严重失职,营私舞弊,对甲方利益造成重大损害的;
4. 有违法犯罪行为被追究刑事责任的。

(四) 有下列情况之一的,甲方可以退回员工,但是应当提前三十日通知乙方:

1. 甲方濒临破产进行法定整顿期间或者生产经营状况发生严重困难,确需裁减人员的;
2. 服务人员患病或非因工负伤,医疗期满后,不能从事原工作也不能从事由甲方另行安排的工作的;
3. 服务人员不能胜任工作,经过培训或调整岗位,仍不能胜任工作的;
4. 本合同订立时所依据的客观情况发生重大变化,致使合同无法履行的。

第四章 双方权利与义务

第一节 甲方的权利和义务

第十条 甲方同意乙方以委托方式承担焦作市 12345 政务服务便民热线话务外包服务的组织、运营、管理和服务工作,乙方可以进行授权,但不得转包。



第十一条 甲方负责焦作市 12345 政务服务便民热线范围内的组织协调及工单办件的指导、审核、督办及监督工作。

第十二条 甲方有责任加强对服务人员工作的业务指导和沟通,有权向乙方提出服务人员管理的意见和建议,教育督促本单位员工支持配合乙方履行职责。

第十三条 甲方有权对乙方服务人员进行工作指挥、调度、监督和指导其业务工作,要求服务人员遵守甲方的规章制度和管理规范、规程,维护有序的劳动纪律;若有违反甲方劳动纪律的行为的,甲方有权依据甲方的管理规定,按双方合同约定的服务考核办法对乙方进行处罚。

第十四条 甲方有权要求乙方提供服务人员有关资料,包括健康证明、劳务合同、社会保险证明、学历证明、政审材料等;有权督促乙方按有关劳动法律规定同服务人员签订劳动合同、为服务人员办理社会保险以及薪酬发放等行为和活动;有权向乙方了解服务人员实际工资、奖金、福利以及保险费用等待遇情况;对甲方上述等问题提出的合理意见和建议,乙方应及时协商采纳并解决。

第十五条 甲方须按合同约定的时间和方式及时向乙方足额支付各项费用。

第十六条 甲方负责提供运营大厅及外包服务团队所需的办公用品或消耗品,如纸张、清洁用品、键盘、鼠标等。

第二节 乙方的权利和义务

第十七条 乙方在按甲方要求全面完成本合同规定范围的工作任务的前提下,有权依据本合同的约定获得业务服务费。

第十八条 乙方服务人员负责来自 12345 热线、网络(网站)、信件、传真、短信、来人来访等渠道的人民群众投诉举报工单登记(录入)、研判、分派、回复、审核、回访、调查等日常工作,实现 12345 号码的人工接听、投诉举报工单处理、网络在线咨询、话务转接等方面的服务,配合甲方组织开展全市的 12345 政策宣传、业务培训、工作指导等日常行政工作。

第十九条 乙方应根据本合同及中标文件要求向甲方提供符合条件的话务中心座席人员和专职管理人员,负责从事话务、在线咨询及相关投诉举报业务工作,并负责座席人员的聘用、服务、辞退、岗位培训、日常管理及后勤保障等工作。

第二十条 乙方应根据本合同及中标文件要求为本项目配备专职管理人员,负责对座席人员的日常管理以及投诉举报接收技能的相关培训和技术指导;专职管理人员应具有一定的市场监督管理业务知识,具有良好的组织协调能力,热情服务、耐心细致、善于倾听并具有很强的责任心,工作积极主动。

第二十一条 乙方应根据本合同及中标文件要求为本项目提供座席服务人员,座席服务人员必须具备座席岗位所需要的体能素质、技能素质、工作责任心、纪律性和合作性。



第二十二条 乙方负责建立服务人员的聘用、辞退、岗位培训及日常管理等工作制度,负责建立常态的培训和考核机制,对新增人员的技能培训、所有业务人员的技能提升培训以及对新业务的培训等,每月培训应不少于2次;同时应根据话务中心日常工作的特点,定期对话务人员进行技能考核,保障服务水平和质量。

第二十三条 乙方需要调换在甲方服务的服务人员,应事先充分征得甲方的意见和建议,对不按规定履行职责的乙方服务人员,甲方可按本合同的约定要求调整(需提供充分理由并做书面通知),乙方应在甲方提出调换要求之日起10个工作日内完成调换。

第二十四条 合同期间有服务人员离职的,乙方应及时补充能胜任工作的服务人员。

第二十五条 乙方向甲方派驻座席人员的数量以及素质、技能等应能满足甲方的要求。

第二十六条 乙方的合作单位有义务向甲方提供服务人员有关资料,包括健康证明、劳务合同、社会保险证明、学历证明等。

第二十七条 乙方应教育服务人员遵守甲方规章制度和管理规范,忠于职守、文明礼貌、遵守劳动纪律,服从和执行甲方的工作安排和调度,接受甲方管理人员的检查监督;乙方应督促、教育服务人员不得以任何形式向他人提供或泄露甲方的保密信息。

第二十八条 乙方须建立并完善相关内部管理和保密工作制度,不得将甲方工作范围内敏感涉密的信息以任何形式向外界透露,造成泄密和重大责任事故的,甲方视其情形有权追究乙方及责任人的相关责任或法律责任。

第二十九条 乙方有保管和维护甲方资产的义务,乙方应合理使用并妥善保管甲方提供的所有办公设备、设施,不得故意损坏,人为造成损坏的根据其实际价格进行赔付。

第三十条 乙方负责座席人员的现场管理,包括人员出勤的考核,绩效考核,班次的安排,内部任务分工等。

第三十一条 乙方有权拒绝甲方管理人员违规指挥服务人员强令冒险作业或其他违规操作要求。

第三十二条 乙方有权督促甲方对工作岗位的设施、设备进行及时维修、保养,以保证该岗位服务人员的安全及工作正常运转。

第三十三条 乙方可以根据甲方业务和服务提升的需要,提出有关优化人员配置和业务流程、完善业务管理、提高服务质量、促进业务开展等方面的建议。

第三十四条 乙方应及时处理和协调甲方与服务人员之间的工作纠纷。

第三十五条 乙方应落实运营过程中安全责任,服务人员在工作期间因工伤残、死亡的,应按有关法律及政府的有关规定办理,由此产生的所有损害赔偿责任和相关的事故处理费用,由乙方按我市社会保险的有关法规规定进行妥善处理,因乙方原因产生的责任事故,由乙方负责处理。



第三十六条 乙方负责每月向甲方上报相关运营统计数据,根据甲方的需要,随时按要求配合做好相关数据信息的汇总、分析和研判工作,建立应急突发、舆情热点上报机制,并及时跟进相关工作。

第三十七条 乙方应确保因自身原因造成的服务人员年流失率或周转率 $\leq 20\%$ 。

第三十八条 乙方负责保障甲方全部办公区域水、电的供应和维修维护及道路平整等,甲方办公及外包服务所产生的水电费由甲方据实结算,其他费用由乙方承担。

第三十九条 乙方负责业务运营大厅外的保安、保洁等相关事项的协调。

第五章 运营服务资费标准及支付方式

第四十条 本项目合同为两年,年合同金额初步确定约:¥4870000 元 大写:肆佰捌拾柒万元整 (90 名(具体人数双方视运行情况协商确定) $\times 3840$ 元 $\times 12$ 月人员费用、税金、受托方公司运营管理费用(政府购买服务费用的 8%,含房租、利润、办公场所日常维修等费用等));具体每月支付金额结合当月外包服务人数及考核情况予以支付:特殊情况双方协商确定。

(一) 如果后期社保缴纳基数及行业平均工资发生调整,由乙方根据实际情况提出申请,经甲方审核批复后可对费用进行调整。

(二) 合同年度结余费用,可用于奖励优秀话务、管理人员和购买工装、福利等费用支出。

(三) 如合同期内,市 12345 热线中心未实现搬迁至市数智中心,合同顺延至完全搬迁的次月,顺延期不超过 1 年。

第四十一条 支付方式:次月支付,甲方按照月度考核情况及合同约定内容进行支付,乙方应向甲方提供合规发票。以此类推。

第四十二条 乙方账户信息

开户名称: 联通数字科技有限公司河南省分公司

开户银行: 中国工商银行股份有限公司郑州行政区支行

账 号: 1702029119201085202

第六章 项目要求

第四十三条 话务服务人员和管理人员应符合以下要求:

1. 学历及年龄要求;
2. 健康体检、政审符合要求;



3. 座席团队人数符合要求;
4. 培训后经考试符合要求。

第四十四条 乙方提供的话务服务应符合以下要求:

1. 提供运营服务时间符合要求;
2. 业务指标符合考核标准规定的考核内容;
3. 话务团队组织机构、管理方案及相关规章制度符合要求;
4. 乙方按时报送 12345 话务人员工资表, 及时提供甲方要求的其他相关资料符合要求;
5. 安全、保密制度执行到位, 无安全责任事故、失密泄密事故等事件发生。

第四十五条 乙方提供的工作环境应符合相应要求:

- 1、面积不少于 500 平米, 高不低于 4 米的一体化话务大厅;
- 2、面积不少于 200 平米的培训室;
- 3、面积不少于 30 平米的应急话务室;
- 4、具有完善的市电供电双回路;
- 5、办公场地及配套场所在同一个院落内;
- 6、可容纳 10 人以上的男备勤室, 可容纳 30 人以上的女备勤室, 不少于 6 间的行政备勤室(每间不少于 10 平米);
- 7、面积不少于 300 平米的办公用房。
- 8、响应性文件中供应商承诺的相关配套设施。

第七章 考核结算

第四十六条 甲、乙双方应根据招标文件和本合同约定的项目, 依本合同约定的考核原则和指标, 协商制定服务项目考核实施细则, 约定考核评分标准, 以甲、乙双方签定的考核方案, 做为本合同考核条款的补充协议。

第四十七条 甲方在每期结算后对项目服务执行情况进行全面考核, 依据考核的评分结果、服务等级和处罚措施核算本期服务费用的结算比例。

第四十八条 服务考核应当遵循全面、公正、科学、合理、有效的考核原则, 对乙方提供的服务效能作出客观评价, 乙方应接受考核的最终结果, 认可因服务未达标准而做出的处罚决定, 及时地提升服务能力, 优化服务措施。

第四十九条 甲、乙双方约定, 服务考核应包含以下指标并达到指定标准:



1	人工接通率	人工接听电话总数与系统分配给人工座席的总话务量之比	10	99%	1、 $X \geq 99\%$, 10分; 2、 $X < 99\%$, 得分=10*接通率
2	着装	要求话务大厅内话务员统一着装	3		发现一次扣0.5分。
3	话务质量合格率	合格话务数量/抽检话务总量	5	100%	99%以上得5分, 每下降1%扣0.5分
4	紧急事件上报效率	重、特大及群体性事件及时上报	5		如有重、特大及群体性事件未及时上报的, 一次扣2分
5	乙方责任投诉	因乙方及接听人员业务差错等原因引起的有效投诉	5	每月 $\leq$ 受理总量0.1%	$X \leq 0.1\%$, 5分; 每上升0.1%扣0.5分, 扣完为止
6	知识库更新	由中心提供知识库内容基础支撑, 话务团队根据省级热线中心要求制定分类标准、明确归集范围、内容标准、展现形式等	5	100%	知识库未及时更新, 扣0.5分/次
7	诉求提交准确率	市级12345热线提交至省级12345热线的诉求准确性	5	100%	诉求提交准确率(提交的诉求准确的数量/提交诉求总量) 1、准确率100%, 得5分 2、95%及以上的得3分, 3、95%以下不得分
8	市本级工单按时办结率	市本级工单按时办结率	5	98%	按时办结率(按时办结工单数/工单总数) 98%及以上的得5分, 95%及以上不足98%的得分=5分 $\times$ 工单按时办结率, 90%及以上不足95%的得分=4分 $\times$ 工单按时办结率, 90%以下不得分
9	工单及时签收率	省工单及时签收率	5	1个工作日	转办工单在1个工作日内完成签收的得5分, 90%(含本数)以上不足100%的工单在1个工作日内完成签收的得3分, 不足90%的不得分
10	转办工单按时办结率	省工单按时办结率	5	100%	工单按时办结率100%的得5分, 95%及以上不足100%的得分=5分 $\times$ 工单按时办结率, 90%及以上不足95%的得分=4分 $\times$ 工单按时办结率, 90%以下不得分
11	转办工单一次办结率	省工单一次办结率	5	100%	一次办结率100%得5分, 95%(含95%)以上的得4分, 90%(含90%)以上, 不足95%的得2分, 低于90%的不得分
12	转办工单办理时效	省工单平均办理时长	5	5个工作日	工单平均办理时间5个工作日内(含本数)的得5分, 6至10个工作日内(含本数)的得3分, 10个工作日(不含本数)以上的不得分



13	受话满意率	来电群众对受话人员的服务态度、服务质量进行评价	6	每月 $\geq 98\%$	1、 $X \geq 98\%$, 6分; 2、 $X < 98\%$, 得分=6*满意率
14	分析报告及时、完整性	及时、完整上交分析报告, 不延误, 不出现遗漏	6	100%	出现问题扣1分/次, 扣完为止
15	培训	每月培训2次	5	100%	培训少一次扣2分
16	工单回访率	对转办工单全量回访	10	100%	得分=10*工单回访率
17	网站、微信、公众号、APP响应时间	对群众通过中国政府网站、12345 公众号、焦我办APP 等渠道反映的诉求, 受理响应时间, 并进行答复或交办处理	5	每月平均 $\leq 5H$	月平均响应时长 $\leq 5H$, 得5分; 月平均响应时长 $> 5H$, 得0分;
18	省内综合考核排名	省内 12345 政务服务便民热线综合考核内容评比	5	省内前六名	省内前六名, 5分; 每下跌一个名次扣0.5分, 扣完为止

加分项: 乙方及接听人员业务工作中的表现受到市级(含)以上单位或媒体表扬的, 加3-5分。

甲方各类竞赛乙方人员参赛并取得前三名的, 加3-5分。

第五十条 服务考核按百分制进行评分, 并按如下原则核算服务费用:

- 考核总评分92分(含92分)以上的, 按总额的100%核算运营管理费用;
- 考核总评分90-92分(不含90分)的, 按总额的95%核算运营管理费用;
- 考核总评分80-90分(不含80分)的, 按总额的90%核算运营管理费用;
- 考核总评分70-80分(不含70分)的, 按总额的85%核算运营管理费用;
- 经查实因供应商原因造成热线无人值守接听, 每次核减200-500元服务费用, 被采购人或有关部门通报批评的, 每次核减1000-2000元运营管理费用;
- 经查实因供应商原因造成人民群众投诉的, 每次核减500-2000元运营管理费用;
- 经查实因供应商原因造成诉求事项积压超过规定时限或处理时明显违反规定的, 每次核减200-1000元运营管理费用。

第五十一条 乙方应依照考核的项目要求, 向甲方提供真实的有效资料, 甲方可以在乙方提供的资料基础上, 采取书面审查、现场核查、回访抽查、绩效监察等方式对乙方进行考核, 乙方应根据最终的考核结果核算服务费用。



第五十二条 乙方对甲方的考核结果有异议的,双方应协商解决。

第八章 不可抗力

第五十三条 不可抗力必须是指不可控制、不可预见、不可克服的事件,包括但不限于:

1. 自然灾害,如地震、洪水、雷击、火灾等;
2. 战争或准战争状态、恐怖活动、戒严、骚乱等。

第五十四条 合同生效后,由上述不可抗力因素造成的业务故障或停滞,甲乙双方均不承担违约责任,但应及时通知对方。

第五十五条 在不可抗力事件结束后14日内,受不可抗力影响的一方应书面通知对方,否则对方可不予承认其遭受不可抗力影响,并有权要求受不可抗力影响一方承担违约责任。

第五十六条 在不可抗力期间,甲方不产生任何费用;不可抗力结束后的合理期限内,本合同继续履行。

第九章 违约责任

第五十七条 如甲方不按本合同的有关约定如期支付相关费用,应承担违约责任。

第五十八条 合同双方中任何一方对对方的其他损失和对方与第三方的纠纷不存在任何责任,但任何一方与该损失和纠纷存在因果关系的除外。

第五十九条 乙方在履行合同的过程中,出现以下几种情况:1、造成人民群众信访事件、重大舆情、重大安全生产事故、违反法律法规等严重后果的;2、甲方对乙方考核的总评分低于60分的;3、服务人员少于70人的;4、受到有关部门通报批评的(国家级一次、省级两次);5、因人员问题造成服务中断的;6、经纪检、审计部门指出乙方在执行合同过程中存在严重违规问题。甲方有权与乙方解除合同,并有权要求乙方按合同金额的20%赔偿。

第六十条 守约方按上述违约条款要求违约方支付违约金时,应书面通知违约方并说明违约金额,违约方应在收到通知后15日内将违约金支付给对方。

第六十一条 在上述违约期的计算中,应扣除第八章中不可抗力因素所造成的延迟。

第十章 合同的变更与解除

第六十二条 合同履行过程中任何一方有正当理由要求变更或终止本合同,必须以书面形式提前一个月向对方提出,经双方同意后应签署变更或终止合同。由于终止合同带来的任何纠纷由双方协商解决。

第六十三条 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。



第六十四条 合同主体如遇国家的政策、法规、规定发生重大变化和不可抗拒因素发生,使本合同无法履行时,双方均不承担违约责任,共同协商变更或解除合同。

第六十五条 本合同与国家法律法规相抵触时,应依据国家法律法规变更本合同。

第十一章 其它事项

第六十六条 双方同意:甲方授权焦作市 12345 政务服务便民热线中心代为甲方对乙方进行日常管理、考核,依据合同支付相关费用,并全权代表甲方处理与乙方的有关合作事宜。

第六十七条 本合同正本一式肆份,甲方贰份,乙方贰份,具有同等的法律效力。

第六十八条 甲乙双方保证不得以任何形式向第三方提供或披露与对方业务有关的资料及信息,由泄密而引起的损失由泄密方承担全部责任,并按本合同约定承担违约和赔偿责任,法律另有规定的情形除外。

第六十九条 对于因本合同履行而发生的争议,双方友好协商解决。协商不成的,任何一方可将争议提交甲方所在地人民法院,以诉讼方式解决。

第七十条 本合同各项未尽事宜,由甲乙双方协商解决,补充合同具有同等法律地位。

第七十一条 甲方的招标文件以及乙方的投标文件均视为本合同的组成部分。

甲方:焦作市人民政府办公室

乙方:中国联通数字科技有限公司河南省分公司

甲方授权代表签字:

乙方授权代表签字:

甲方(公章):

乙方(公章):

日期:2025年8月15日

日期:2025年8月15日