

政府采购合同
濮阳市行政审批和政务信息管理局
濮阳市 12345 政务服务便民热线
政府购买服务项目

甲 方（采购单位）：濮阳市行政审批和政务信息管理局
地 址：濮阳市人民路 158 号
联系电话：0393-6662600

乙 方（服务单位）：濮阳富兴实业有限公司
地 址：濮阳市京开大道与人民路交叉口南 50 米路东
联系电话：0393-8117769

同治四年

同治四年正月

同治四年正月

同治四年正月

同治四年正月

同治四年正月

同治四年正月

同治四年正月

同治四年正月

同治四年正月



政府采购合同

甲方（采购单位）：濮阳市行政审批和政务信息管理局

乙方（服务单位）：濮阳富兴实业有限公司

项目名称：濮阳市行政审批和政务信息管理局濮阳市 12345 政务服务便民热线政府购买服务项目

总则

依据 2025 年 3 月 11 日关于濮阳市 12345 政务服务便民热线（以下简称：濮阳市 12345 热线）项目的中标结果以及招标文件（招标编号：濮财市直磋商采购-2025-2）。

根据《中华人民共和国民法典》相关规定，秉持自愿、公平、合法、诚信原则，经充分协商，甲乙双方就濮阳市 12345 热线受理服务事宜达成如下协议。

第一章 服务内容

第一条 运行服务：乙方在甲方的指导、监督下从事濮阳市 12345 热线平台的运行服务。

第二条 全面服务提供：乙方严格按照甲方对濮阳市 12345 热线平台的服务要求提供服务，承担濮阳市 12345 热线的运行及管理。从事社会各界和市民群众通过热线电话、手机 APP 及人民网网民留言等

网络渠道反映问题的受理、案件转办、督办、指挥调度、反馈回访、现场管理，以及培训质检等工作，提供全年每天 24 小时不间断服务，确保服务水平和质量；承担濮阳市 12345 热线受理人员的招聘、培训及综合考评管理；遵守相关工作纪律和保密规定。

第三条 服务指标要求：乙方应严格落实甲方对濮阳市 12345 热线平台的服务要求，确保各项服务指标达到如下要求：

- （一）电话接通率在 98% 以上；
 - （二）15 秒接通率在 90% 以上；
 - （三）IVR 满意度在 90% 以上；
 - （四）转办案件工单内容准确率在 98% 以上；
 - （五）提供全年每周 7x24 小时不间断服务；
 - （六）人民网网民留言回复率达到 100%；
 - （七）转办案件回访率 100%；
 - （八）电话接通率月达标天数在 93% 以上；
 - （九）APP 等网络在线客服回应率达到 100%；
 - （十）第三方平台或社会公众满意度监督反馈结果达标；
 - （十一）其他满足濮阳市 12345 政务服务便民热线管理制度要求。
- （具体考核指标见附表及释解）

第二章 双方权利与义务

甲方的权利和义务：

第四条 指导监督考核：甲方负责濮阳市 12345 热线工作的指导、监督和考核。

第五条 信息了解：甲方有权随时向乙方了解市民需求或市民建议等方面信息。

第六条 人员待遇监督：甲方有权随时向乙方了解濮阳市 12345 服务热线外聘人员工资、奖金、福利以及保险费用等待遇情况，并提出意见，双方协商解决。

第七条 人员事项备案：濮阳市 12345 热线人员的聘用、职务任免、奖励处罚等事项，须经 12345 热线管理办公室备案。

第八条 责任追究：在服务期间，如因乙方原因对甲方造成负面影响，甲方有权向乙方追究责任。

第九条 办公保障提供：甲方负责提供符合乙方运行条件办公场地和设备，包括工位、座席设备及办公设备等物资保障。

第十条 平台维护升级：甲方负责濮阳市 12345 热线平台硬件的维护维修及系统的扩容升级，提供业务支撑系统、提供办公电话及互联网访问。

第十一条 公共事项协调：甲方负责平台运行场地外公共部分的保安、保洁等相关事项的协调，帮助乙方协商解决外包服务过程中有关事项。

第十二条 人员临时抽调：甲方根据工作需要，在不影响热线平台正常运行的前提下，可临时抽调政务服务便民热线外聘人员到市政府政务服务便民热线管理办公室协助工作。

第十三条 费用支付：甲方按协议约定的付费时间和方式及时向乙方支付各项费用。

乙方的权利和义务：

第十四条 不间断服务提供：乙方提供运行服务的时间为全年每

周 7×24 小时不间断式服务。

第十五条 热线工作承担：乙方负责濮阳市 12345 热线平台的来电来信和网络受理、案件转办、督办、反馈回访、现场管理、培训质检等工作。

第十六条 员工合同与社保：乙方依法与所招聘员工签订正式《劳动合同》并依法缴纳社会保险费用，同时报甲方备案；乙方不得使用未签订劳动合同的人员来执行此项协议下的委托事务，由此引起的劳务纠纷及损失赔偿，按法律规定处理。

第十七条 服务人员标准：为了完成上述服务内容并保障服务质量，乙方为甲方聘用的服务人员 30 名，聘用服务人员应当符合以下标准：

- (一) 学历：大专及以上学历，需具备标准的普通话水平。
- (二) 年龄：年龄在 18 至 35 周岁之间，男女不限。
- (三) 技能：经过培训考核合格，熟悉相关岗位的操作流程。
- (四) 保密协议：考核合格人员上岗前须签订保密协议并严格遵守协议内容。

第十八条 员工队伍稳定：乙方在协议期内须保证员工队伍整体稳定，年流失率不高于 12%，招聘人员具备相应履职能力和工作业务水平。在话务量出现阶段性激增的情况下，乙方须及时向甲方报告并负责调整、增加备勤人员支援现场座席的受理工作，未经甲方同意不得擅自减员或调岗。如有人员辞职出现缺编，乙方须尽快将人员配备到位。在此期间的空岗问题，由乙方通过调岗解决。

第十九条 人员审查把关：乙方负责政务服务便民热线招聘人员政治、思想、遵纪守法、个人信用及身体健康等方面的审查把关，由

此出现的相关问题甲方不承担责任，由乙方负责解决。

第二十条 内部管理与保密制度：乙方应当建立完善相关内部管理和保密工作制度。乙方应与政务服务便民热线招聘人员签订保密协议，保证不得将工作范围内，包括政务服务便民热线受理的所有投诉、意见、建议、诉求和批评等相关材料及信息，以任何形式向外界透露。造成泄密和责任事故的，甲方视其情形追究乙方及直接责任人的相关责任，直至法律责任。

第二十一条 资产保管维护：乙方有保管和维护甲方资产的义务。乙方须合理使用并妥善保管甲方提供的所有办公设备，人为造成损坏、丢失的，根据其实际价格进行赔付。

第二十二条 数据上报与分析：乙方负责定期向甲方上报相关运行统计数据，根据工作需要，随时按甲方要求配合做好相关数据、信息的汇总、分析和研判，建立突发事件、热点问题上报机制，及时改进相关工作。

第二十三条 监督指导接受：乙方须接受甲方对业务的监督和指导，完成甲方临时交办的与政务服务便民热线有关的工作任务。

第二十四条 故障报告与处理：乙方在服务过程中，网络、电话、12345 热线平台信息系统等若出现故障，须立即报告甲方及相关运维单位，并配合运维单位清除故障。

第二十五条 费用足额发放：乙方应确保濮阳市 12345 热线招聘人员工资、社保、加班费、服装费、培训费等费用的足额发放和使用，不得擅自克扣、降低。

第二十六条 费用获取：乙方在全面完成本合同规定范围的工作任务，达到甲方要求的服务质量的前提下，依据本合同的约定获得服

务费用。

第二十七条 资料档案移交：双方协议中止或终止后，乙方需确保将相应的数据资料和档案信息移交给甲方。

第三章 政府购买服务期限及资费

第二十八条 服务期限：采购服务期为 2025 年度至 2026 年度。本合同自甲乙双方签字盖章之日起生效，有效期为 2025 年 4 月 1 日至 2026 年 3 月 31 日止。本合同执行完毕后双方无争议的情况下，续签下一年度合同。（注：根据乙方提供服务质量情况，本合同可续签，每年一签、最多续签两年。）

采购金额：

小写：暂定 4349.63 元/人/月（含人员服务费 45 元/人/月）；

大写：暂定每人每月肆仟叁佰肆拾玖元陆角叁分。

甲方每月支付乙方每人费用组成：4349.63 元 = 3368.64 元（工资）+935.99 元（社保）+45 元（人员服务费）。

具体金额按实际在岗人数计算，因工资基数调整、社保政策变动、员工工作表现差异以及业务指标变化等复杂因素的影响，据实进行调整。上述所有工作人员的工资、社保、奖金福利等均由中标单位支付至个人。

第二十九条 协议延续：合同到期，如遇政策或其它不可抗力因素未及时签署新的服务协议，甲乙双方须继续按照本协议内容执行，直至甲方与新的供应商签署新的协议。

第三十条 费用标准调整：合同期内人员费用标准，参照濮阳市

人社局发布相同岗位级别的工资标准适时调整。

第四章账务结算

第三十一条 结算货币：本协议中甲乙双方之间发生的费用均以人民币结算和支付。

第三十二条 支付方式：甲方采用预付费的方式，乙方开具发票后，甲方进行付款；若乙方未开具发票，甲方有权不付款且不承担违约责任。自本协议签署之日起10个工作日内，甲方开始按月支付采购费用，以保障乙方正常运营。乙方承诺足额收取运营费用，并对因此产生的纠纷承担全部责任。

第三十三条 费用调整：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另行签署补充协议对费用进行调整。

第三十四条 乙方账户信息

开户名称：濮阳富兴实业有限公司

开户银行：中国银行股份有限公司濮阳振兴路支行

账号：248166229630

第五章 不可抗力

第三十五条 不可抗力定义：不可抗力是指不可控制、不可预见、不可克服的事件，包括但不限于：

（一）自然灾害，如地震、洪水、疫情、雷击、火灾等；

(二) 战争或准战争状态、恐怖活动、戒严、骚乱等。

第三十六条 责任认定：协议生效后，由上述及其他不可抗力因素造成的服务中断，甲乙双方均不承担违约责任，受不可抗力影响的一方必须随时通知对方，以书面为准，可事后补报，按合同约定程序双方确认责任或免责。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。因突发因素造成的指标不达标状况时，双方共同启动应急方案及措施，或甲方委托第三方机构展开调查工作。

第六章 违约责任

第三十七条 甲方责任：由于甲方原因造成服务中断而带来的损失，由甲方负责。

第三十八条 乙方责任：由于乙方原因造成的服务中断又不能按双方约定时间恢复的，损失由乙方负责。

第三十九条 第三方纠纷责任：协议双方中任何一方对对方的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。

第四十条 协议变更解除违约金：协议双方中任何一方未经对方同意而变更或解除协议，则应向对方支付相当于协议 15% 的违约金。

第四十一条 违约金支付：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十天内将违约金支付给对方。

第四十二条 不可抗力延迟扣除：在上述违约期的计算中，应扣

除第五章中不可抗力因素所造成的延迟。

第四十三条 经济损失赔付：除上述条款外，由乙方原因造成甲方经济损失的，乙方应在下一个周期结算前全额赔付，并承担相应法律责任。

第七章 协议的变更与解除

第四十四条 变更或终止申请：协议履行过程中任何一方有正当理由要求变更或终止本协议，提前三个月必须以书面形式向对方提出，经双方同意后应签署变更或终止协议。由于终止协议带来的任何纠纷由双方协商解决。

第四十五条 特殊情况处理：协议主体如遇国家的法律、法规、政策规定发生重大变化或不可抗拒因素发生，使本协议无法履行时，双方均不承担违约责任，共同协商变更或解除协议。

第四十六条 法律调整应对：国家法律、法规调整时，依法变更本协议相关内容。

第八章 其它事项

第四十七条 保密责任：甲乙双方保证不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。法律另有规定的情形除外。

第四十八条 争议解决：对于因本协议履行而发生的争议，双方友好协商解决。协商不成的，双方约定由甲方所在地仲裁委员会仲裁

解决。

第四十九条 合同份数：本协议正本一式肆份，甲方执叁份，乙方执壹份，具有同等的法律效力。

第五十条 未尽事宜协商：本协议各项未尽事宜，由甲乙双方协商解决。乙方处留的联系地址作为乙方送达各类通知、协议等文件以及发生纠纷时相关文件及法律文书的送达地。

甲方（盖章）：



通讯地址：

法定代表人/委托代理人

（签字）：

张磊峰

电话：

乙方（盖章）：



通讯地址：

法定代表人/委托代理人

（签字）：

宋军

电话：

签订时间：2025 年 3 月 20 日