

政府采购合同

项目名称：郑州市交通运输局郑州市12328
热线话务服务外包项目

甲方（采购单位）：郑州市交通运输局

乙方（供货单位）：邦芒服务外包有限公司

签署地点：河南省郑州市

签署时间：2025年8月

关于郑州市交通运输局郑州市12328热线话务服务外包项目（以下简称：郑州市12328热线）的中标结果和招标文件（郑财公开采购-2025-129），根据《中华人民共和国民法典》有关规定，本着自愿、公平、合法、诚信的原则，在充分协商的基础上，甲乙双方就郑州市交通运输局郑州市12328热线服务外包项目事宜签订本协议。

第一章 服务内容

第一条 乙方在甲方的指导、监督下从事郑州市12328热线的运行服务。

第二条 乙方严格按照甲方对郑州市12328 热线的服务要求提供服务，承担：

1. 郑州市12328 热线的业务咨询、投诉受理、工单转办、反馈回访、现场管理等工作，涵盖热线电话、手机 APP 及市长信箱等网络渠道。

2. 每月定期向采购人提供通过其所负责渠道反映出的群众关心的热点、难点等舆情分析报告，以及热线运营情况报告，并提出合理化建议。

3. 每月定期对工单进行质检，并将质检情况进行分析总结，提出整改措施，定期上报给采购人。

4. 每月定期向采购人上报相关运营统计数据，配合做好数据的汇总、分析、研判、上报等工作，建立突发、热点事件上报机制，根据工作实际情况及时启动应急预案，确保各项工作的平稳运行。

5. 热线服务人员的现场管理，包括出勤考核、班次安排、内部工作分工等，确保人员管理有序进行。

6. 建立并实施常态化的培训（含心理疏导）和考核机制，包括业务人员的技能提升培训、新业务培训等，定期对话务人员进行技能考核，以保障服务水平和质量。

7. 建立健全内部管理和保密工作制度，确保不泄露工作范围内的任何敏感信息，尤其是关于郑州市12328 热线受理的投诉、意见、建议、诉求和批评等相关材料及信息。

8. 郑州市12328 热线业务知识库的及时更新与维护。

9. 按月定时发放热线服务人员工资、福利、社保等，保持原热线服务人员工资福利不降低，确保员工加班费、工装费、体检费、培训费、绩效奖、人员福利等足额发放和使用。

10. 热线服务人员的招聘、辞退、综合考评管理工作，并与所招聘员工签订正式《劳动合同》。

11. 对热线服务人员的政治、思想、守法守纪、个人信用及身体健康等方面进行审查。

12. 在服务协议期内保持员工队伍的稳定，确保人员履职能力不受影响。

13. 在服务协议终止后，供应商需确保将相关的数据资料和档案信息完整移交给采购人。

第三条 乙方应严格落实甲方对郑州市 12328 热线平台的服务要求，确保各项服务指标达到符合郑州市 12328 热线外包考核指标要求（考核指标见附表及释解，具体考核指标的目标值以最新发布的上级热线管理部门考核要求为准）。

第二章 双方权利与义务

甲方的权利和义务

第四条 负责郑州市 12328 热线工作的指导、监督和考核工作。

第五条 随时向供应商了解郑州市 12328 热线需求或群众建议等方面信息。

第六条 随时向供应商了解郑州市 12328 热线服务人员工资、奖金、福利以及保险费用等待遇情况，并提出意见建议。

第七条 提供符合热线运行条件的办公场地和办公软硬件设备等保障。

第八条 按约定的付费时间和方式向供应商支付各项费用。

乙方的权利和义务

第九条 提供运行服务时间为全年每周 7×24 小时不间断式服务。

第十条 负责郑州市 12328 热线平台的来电和网络受理、业务咨询、反馈回访、工单转办、现场管理、知识库更新及维护、值班电话接听，以及培训质检等工作。保障 35 名的热线服务人员队伍（根据工作实际可适当调整），其中包括：接线人员岗、审办人员岗、回访人员岗、质量检验岗、管理以及支撑人员岗。

第十一条 依法与热线服务人员签订正式《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，由乙方负责解决。

第十二条 在协议期内须保证员工队伍整体稳定，热线服务人员具备相应履职能力和工作业务水平。

第十三条 不得随意辞退原热线服务人员，若辞退，须征得采购人同意。如有人员辞职，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。

第十四条 负责热线服务人员政治、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。因乙方或乙方人员因管理不善、失职、消极怠工等原因对甲方造成不良影响及所引起的经济损失或赔偿，由乙方全部承担。

第十五条 应当建立完善相关内部管理和保密工作制度。乙方应与热线招聘人员签订保密协议，保证不得将工作范围内，包括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。

第十六条 负责每月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。

第十七条 按月定时发放热线服务员工资、福利、社保等，确保员工加班费、绩效奖、人员福利等足额发放和使用。

第十八条 确保郑州市12328热线服务人员体检、培训、工装等项目的落实。

第十九条 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外包服务费用。

第二十条 双方协议终止后，乙方需确保将相应的数据资料和档案信息移交给甲方。

第二十一条 在合同履行期间，乙方是热线运行场地的实际管理人，在该场地发生的一切安全事故，由乙方自行承担，甲方不承担任何责任。

第三章 外包服务期限及资费

第二十二条 本合同价款（含税）为 5088000 元（人民币大写 伍佰零捌万捌仟元整），服务期限为 2025 年 1 月 1 日至 2026 年 12 月 31 日，本合同自甲乙双方签字盖章后生效。合同到期后，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，期间产生的费用由新的供应商支付。

第四章 账务结算

第二十三条 甲方采用预付费的方式，以半年为付费周期付款。2025年度¥2288000元，在合同签订的第一个月内，甲方支付本年度70%（即¥1601600元，人民币大写：壹佰陆拾万壹仟陆佰元）的服务费用，以保障乙方正常的工作运营。在本年度结束前，乙方将周期内人员数量的实际统计结果及结算数据资料汇总成结算申请并提交甲方，甲方按程序予以批复结算。双方核定无误后，结清本年度结算需扣减的费用。

第二十四条 2026年度¥2800000元，付款金额比例参照2025年度，实际拨付金额以市财政预算批复情况为准。

第二十五条 乙方账户信息

开户名称：邦芒服务外包有限公司

开户银行：中国银行平湖支行

账号：361072578599

第五章 不可抗力

第二十六条 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：1. 自然灾害，如地震、洪水、疫情、雷击、火灾等；

2. 战争或准战争状态、恐怖活动、戒严、骚乱等。

第二十七条 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，甲方或委托第三方机构展开调查工作。

第六章 违约责任

第二十八条 由于甲方原因（如网络、电话、12328 热线平台信息系统故障等）造成服务中断而带来的损失，由甲方负责。

第二十九条 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，甲方有权要求乙方承担合同金额1%的违约金，同时乙方应减收甲方实际发生服务中断期间应付的费用（即实际服务中断天数*月费用/30天，尾数不满一天按一天计算）。五次及以上服务中断的，甲方有权解除合同，并要求乙方承担合同金额6%的违约金。

第三十条 乙方如有违反本协议第二条服务内容约定的行为，经核实无误，甲方将对乙方追究相应的违约经济责任，按照情节严重程度，扣除当月服务费用的5%—50%作为违约金，如多次违反，甲方有权单方面终止协议，并追究乙方相应违约责任。

第三十一条 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。

第三十二条 协议双方中任何一方未经对方同意而变更或解除协议，应向对方支付相当于协议标的额30%的违约金。上述第二十九、第三十条所述条款列明的情况除外。

第三十三条 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十天内将违约金支付给对方。

第三十四条 在上述违约期的计算中，应扣除不可抗力因素所造成的延迟。

第三十五条 除上述条款外，其他由乙方原因造成甲方相关损失的，双方协商解决。协商不成的，甲方有权单方面终止协议，并要求乙方承担合同总价款10%的违约责任。

第八章 协议的变更与解除

第三十六条 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，必须以书面形式提前三个月向对方提出，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。

第三十七条 协议主体如遇国家的法律、法规、政策规定发生重大变化和不可抗拒因素发生，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。

第三十八条 国家法律、法规调整时，依法变更本协议相关内容。

第九章 其它事项

第三十九条 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。

第四十条 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，双方约定向甲方所在地人民法院提起诉讼。

第四十一条 本协议正本一式肆份，甲乙双方各执贰份，具有同等的法律效力。

第四十二条 本协议各项未尽事宜，由甲乙双方协商解决。

甲方：郑州市交通运输局

乙方：邦芒服务外包有限公司

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：2015年8月12日

日期：2015年8月11日



附表：郑州市 12328 热线服务考核细则

序号	大项	小项	考核分值	考核标准	考核形式	考核办法
1	服务指标 (70分)	电话接通率	10	人工接听电话数/呼入总量*100% ≥ 95%，每变动 1 个百分点，分值变动 1 分；理论满分 10 分。	客服系统	每月
2		15 秒接通率	10	15 秒内人工接听电话数/呼入总量 *100%≥96%，每变动 1 个百分点，分值变动 1 分；理论满分 10 分。	客服系统、上级主管部门通报	每月
3		IVR 满意度	5	来电群众对受理人的服务态度、服务质量进行评价≥90%，每变动 1 个百分点，分值变动 1 分；理论满分 5 分。	客服系统	每月
4		转办案件工单准确率	10	转办工单不准确数/转办工单总数 *100%=100%，低于 1 个百分点扣 1 分。	平台反馈 处室反馈 其他反馈	每月
5		全年 7*24 小时值班	5	全年 7*24 小时值班 100%，未完成不得分。	其他反馈	每月
6		电话接通率月达标天数（月天数的 93%）	10	月度电话接通达标天数≥93%，每变动 1 个百分点，分值变动 1 分；理论满分 10 分。	客服系统	每月
7		市长信箱、人民网、12345 手机 APP、支付宝小程序等各种网络渠道回应率达到 100%	5	回复数/各网络平台接受数*100%=100%，低于 1 个百分点扣 1 分。	平台反馈	每月
8		被热线管理部门督促办理的事项	5	考核周期内不得出现被热线管理部门以任何形式进行督促办理的事项，每出现一次扣 1 分。	平台反馈 其他反馈	每月
9		投诉率	10	因话务人员业务差错、服务态度等原因引起的有效投诉数量（受理总量 0.01%，超出受理总量 0.01%不得分。	其他反馈	每月
10	工作机制 (10分)	机构健全	1	组织机构健全，明确主要负责人、分管负责人、专职人员等，不健全的每项扣 0.2 分。	实地察看	每月
11		内部管理制度建立	2	建立健全相关工作机制，制定诉求办理工作流程，落实各项相关内部管理制度和保密工作制度，签订保密协议。每缺一项扣 0.2 分。	查阅资料	每月
12		知识库更新	2	1.新政策法规颁布后 1 个工作日内完成知识点 100%准确更新，更新不及时	客服系统	每月

				每次扣 0.2 分。 2.按照 12345 便民热线绩效考核方案要求, 确保本单位知识库更新完整及时准确不扣分, 如未得满分, 出现一次此项不得分。		
13		队伍建设	1	保证员工队伍整体稳定, 年流失率不高于 12%, 超过指标不得分。人员调整的全过程须及时报备。未及时报备每次扣 0.2 分。	查阅资料	每月
14		排班和工作量	1	根据业务量合理编排人员班次, 人员配置应与所完成工作量相匹配, 出现相关问题的每次扣 0.2 分。	客服系统或查阅资料	每月
15		系统故障处理	1	网络、电话、12328 热线平台信息系统等若出现故障, 须立即报告并清除故障。发现问题的每次扣 0.2 分。	其他反馈	每月
16		工作情况报送	2	1.每周一下午 17: 00 上报电话管理部门上周工作情况, 未按时报送或报送内容不符合要求的, 每次扣 0.5 分。 2.每月 10 日前上报电话管理部门上月工作情况, 未按时报送或报送内容不符合要求的, 每次扣 0.5 分。	查阅资料	随机
17		仪容仪表	1	着装统一, 干净整洁, 不穿短裤、拖鞋上班, 如不按规定执行, 每次扣 0.2 分。	抽查或晨会	随机
18		工作环境	1	现场工位整齐、桌椅干净整洁、桌面无积尘, 办公区内不得抽烟、吃零食, 如发现每次扣 0.2 分。	现场查看	随机
19	服务工作 (20 分)	工作纪律	2	1.上班应准点 (提前 5 分钟) 签入系统进行接听电话 (特殊情况经同意除外), 不迟到、不早退; 2.为保证通话质量, 不得随意示忙离开坐席 (20 分钟以上); 3.不得使用热线电话拨打私人电话; 4.严禁上班时间串岗、嬉闹、扎堆聊天、浏览网页, 在工作场所内接打手机等与工作无关的事。 出现以上类似情况, 每次扣 0.2 分。	暗访	随机
20		服务技巧	3	1.遇到疑难问题时, 不能第一时间准确把握群众反映的问题并给予快速准确地解答; 2.不会随机应变做到有效的引导, 解答内容导致事件恶性循环。 出现类似情况, 每次扣 0.3 分。	抽查录音	随机
21		服务用语	1	落实客服热线文明用语要求。出现不	抽查录音	随机

				讲普通话、语气不耐烦等问题，每次扣 0.2 分。		
22		服务态度	2	1.对来电人提出的问题不作任何解释，或者无法作出解释，语言含糊不清，吞吞吐吐，出现长时间停顿； 2.对来电人反映的重要问题，不按时办理或推诿不办的。 出现类似情况，每次扣 0.2 分。	暗访、抽查录音	随机
23		业务能力	10	1.对来电人诉求理解不准确，未把握关键点； 2.需等待时未用呼叫保持功能，来电人员听到热线讲话内容； 3.不负责任，没有依据随意答复； 4.话务人员与窗口人员口径不一的问题； 5.反复强调过的问题，多次向电话管理部门联络员征询反馈； 6.培训学习之后未及时整理总结，与工作中遇到问题结合的力度不够，未及时掌握； 7.未严格落实首问负责、一次性告知等制度的； 8.未按要求完成电话管理部门交办的相关工作任务的。 出现类似情况，每次扣 0.5 分。	暗访、抽查录音、现场提问	随机
24		典型案例	3	上报优秀案例、推广经验做法或被上级热线主管部门通报、月报表扬的。	查阅资料	
			-3	被上级热线主管部门通报、月报批评的。	查阅资料	
25	社会监督	第三方平台或社会公众满意度监督反馈	-3	拨测或暗访等第三方评价不达标。	第三方拨测或暗访	日常
26		媒体监督	3	获得市级、省级和国家级奖励或被新闻媒体表扬的。	查阅资料	
			-3	因 12328 热线工作失误或服务不规范的，被相关部门问责、督办、媒体曝光或造成负面影响的。	日常检查抽查、群众投诉、举报及第三方反馈	

注：考评分值总分为 100 分，当月考评分未达到 90 分以上，第一次对考核对象提出整改要求，由考核对象按要求进行整改；第二次扣除考核对象当月服务费用的 5%；若单个结算周期内出现第三次月考评分未达到 90 分以上，或单月考评分有低于 85 分的，扣除考核当月服务费用的 10%。