

郑州住房公积金12329热线服务外包项目

政府采购合同

采购编号：郑财招标采购-2025-308

甲方（采购单位）：郑州住房公积金管理中心

乙方（服务单位）：河南正华电讯有限公司

签署地点：河南省郑州市

根据郑州住房公积金 12329 热线服务外包项目（以下简称郑州 12329 热线）招标文件（郑财招标采购-2025-308）的要求和中标结果，按照国家相关法律法规的规定，本着自愿、公平的原则，经充分协商，甲乙双方签订本合同。

第一章 合同内容

第一条 乙方按照甲方对郑州 12329 热线的要求提供服务，承担如下工作。（1）热线服务：通过郑州 12329 热线向缴存单位及职工提供住房公积金归集、提取、贷款等相关政策服务，包括但不限于住房公积金业务的咨询、辅导办理、信息查询、投诉举报、求助、建议等；（2）网络渠道服务：处理 12345APP、支付宝和微信小程序、市长信箱、人民网、官方网站留言、省级 12345 热线平台交办等现有各官方网络渠道的业务咨询、投诉举报、留言回访、求助处理、建议接收等，以及合同期内新增的其他网络渠道的同类政务服务；（3）知识库维护：负责郑州 12329 热线与市 12345 热线平台关于住房公积金业务的知识库更新与维护；（4）诉求与运营分析：定期提交缴存单位及职工关心的热点难点诉求分析报告、热线运行情况报告及优化建议；（5）人员考核管理：员工上岗前必须经过考核，确保具备相应的业务能力和职责素养，考核内容、形式、

过程及结果要及时反馈给公积金中心；（6）质检与整改：定期开展质检工作，分析总结质检情况，对存在问题提出整改措施并上报给公积金中心；（7）其他任务：完成公积金中心交办的与 12329 热线和市 12345 热线平台相关的其他各项工作任务。

第二条 乙方应严格落实甲方对郑州 12329 热线平台的各项工作要求，确保各项服务达到郑州 12329 热线考核指标（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考核要求为准）。

第二章 双方权利与义务

第三条 甲方负责郑州 12329 热线工作的指导和监督。对乙方服务情况按月进行质量考核，考核结果与服务费用挂钩。

第四条 甲方可随时向乙方了解郑州 12329 热线的招聘人员工资、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。涉及郑州 12329 热线工作人员的聘用、职务任免、奖励处罚等事项，须报甲方审核备案。关键岗位人员的详细简历和资质证明应提交甲方审核，甲方保留最终否决权。

第五条 甲方提供符合乙方运行条件的办公场地和设备，包括工位、座席设备及办公设备等物资保障，协调平台运行场地的物业、保洁等以及外包服务过程中的相关事项。

第六条 甲方负责郑州 12329 热线平台的建设、硬件的维护维修及系统的扩容升级，提供业务支撑系统、客户端软件及防病毒软件；提供办公电话及互联网网络。

第七条 在合同履行过程中，甲方若认定项目负责人的专业能力、工作表现或管理水平未能达到甲方要求或合同约定的标准，从而影响到项目的正常实施或服务质量，甲方有权书面要求乙方更换项目负责人。乙方应在收到甲方正式书面更换通知后的 10 个工作日内，完成项目负责人的更换工作，并向甲方提交新任负责人的详细资格材料，且新任负责人的人选与能力须获得甲方的认可后方可上岗。

第八条 甲方保证水、电、暖（冷气）的供应和维修维护，水电气暖费用及物业费、保洁费均由乙方承担。若网络、电话、12329 热线平台系统等出现故障，乙方须立即报告甲方及相关运维单位，并积极配合运维单位清除故障。

第九条 乙方按照甲方的服务需求提供 40 人的服务团队，确保郑州 12329 热线运行服务时间为全年每周 7×24 小时不间断式服务。确保组织机构健全，明确主要负责人、分管负责人及专职人员的岗位职责，建立健全相关工作机制，制定规范的服务内容工作流程。

第十条 乙方与招聘员工应当签订《劳动合同》并按规定缴纳社会保险费用，同时报甲方备案。乙方不得使用未签订劳动

合同的人员，由此引起的劳务纠纷及损失，由乙方全部承担。

第十一条 乙方在合同期内须保证员工队伍整体稳定，员工年流失率不高于 10%，招聘人员应具备相应的履职能力和业务水平，未经甲方同意不得擅自减员或调岗。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。乙方因管理不善、失职、消极怠工等原因对甲方造成不良影响以及由此引起的经济损失或赔偿，由乙方全部承担。

第十二条 乙方负责郑州 12329 热线平台招聘人员的政治思想、法律与道德、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均由乙方负责解决。

第十三条 乙方应当建立完善的内部管理制度和保密制度。乙方应与热线招聘人员签订保密合同，工作接触的包括但不限于热线受理的投诉诉求、意见建议等所有相关材料和住房公积金业务信息，不得以任何形式向外界透露。造成泄密和责任事故的，甲方将依法追究乙方的相关责任，直至法律责任。

第十四条 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。

第十五条 乙方按要求及时完成甲方交办的与热线有关的工作任务，包含但不限于负责定期向甲方上报相关运行数据，配合

做好相关业务数据、工作信息的汇总、分析和研判等。同时建立突发事件、热点问题上报机制，遇到突发事件要立即启动应急预案，确保各项工作平稳正常运行。

第十六条 乙方应确保郑州 12329 热线招聘人员工资、加班费、服装费、培训费、劳保等费用的足额发放和使用，不得擅自克扣、降低。

第十七条 乙方应确保其在本项目招标文件评审过程中所提交的所有信息、证明文件、资格证书及其他相关材料均为真实、准确、合法有效，且完全符合招标文件规定的各项资格条件与要求。

第十八条 乙方应确保依据招标文件规定所提供的、用于证明其资格与能力的各类专业技术证书、岗位资格证书等所对应的人员，必须是乙方在职员工，并与乙方存在合法的劳动关系，且必须实质性参与本项目的管理、运营及服务 work，乙方不得以任何形式将这些人员用于挂靠或仅在名义上满足招标要求。

第十九条 本合同项目下的项目负责人必须与乙方投标文件中所明确指定的项目负责人完全一致。

第二十条 双方合同解除或终止后，乙方需在 10 个工作日内向甲方移交所有相关数据信息和档案资料。

第二十一条 在合同履行期间，乙方是运行场地的实际管理人，在该场地发生的一切用工责任及安全生产事故，均由乙方自行承担，甲方不承担任何责任。

第二十二条 在本合同期满时，若满足服务团队成员个人自愿留任，且新中标公司同意接收的条件，乙方应负责将服务团队平稳移交给新中标公司，保证 12329 热线工作不断档，服务质量不降低。

第三章 合同期限及金额

第二十三条 本采购合同有效期为 2025 年 10 月 15 日至 2026 年 10 月 14 日止。合同到期，如遇政策或其它因素未及时签署新的服务合同，甲乙双方须继续按照本合同内容执行（费用另算），直至甲方与新的供应商签署新的合同。

第二十四条 乙方需全面完成本合同约定的工作任务，达到合同要求后，依据本合同约定获得外包服务费用。本采购合同总金额为 2599600.00 元。

第四章 账务结算

第二十五条 本合同中甲乙双方之间发生的费用均以人民币

结算和支付,甲方按合同约定的付费方式及考核结果向乙方支付各项费用。

第二十六条 甲方采用预付费的方式,以半年为付费周期。本合同签订一个月后,为保障乙方正常的工作运营,甲方根据乙方工作情况进行预估,可向乙方预付第一周期 60% 的费用。在第一周期的末月,乙方将本周期的统计结果、结算数据及相关资料汇总后提交甲方,甲方按每月的考核指标予以核算需扣减或增加的费用,双方核定无误后,结清本周期费用。

第二十七条 第二周期首月即可预付本周期 60% 的费用。在本合同到期后一个月內,乙方将第二周期内的统计结果、结算数据提交甲方按程序核算,之后结清本合同的全部费用。

第二十八条 以上所有付款进度均视财政拨付情况为准。

第二十九条 乙方收款账户信息

账户名称: 河南正华电讯有限公司

开户银行: 中国银行股份有限公司郑州花园支行

账 号: 263700875595

第五章 不可抗力

第三十条 不可抗力是指不可控制、无法预见、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。

第三十一条 合同生效后，由上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及时通知对方，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。因突发因素造成的考核不达标时，双方共同协商，由甲方或委托第三方机构展开调查工作。

第六章 违约责任

第三十二条 由于甲方原因如网络、电话、12329 热线平台系统故障或其他原因造成服务中断而带来的损失，由甲方承担。如因乙方原因对甲方造成负面影响，甲方有权向乙方追究相应法律及经济责任，视情况扣除当期或最终服务费 20% 作为违约金。

第三十三条 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，损失由乙方负责，同时应扣减实际发生服务中断期间应付的费用（即实际服务中断天数*日费用，中断天数不满一天的按一天计算，但由不可抗力因素所造成的延迟除

外)。

第三十四条 乙方如有违反本合同第一条和第十五条内容的行为，且在完成工作任务中需多次督促、反复整改给甲方工作造成影响的，经核实无误，甲方将追究乙方相应的违约责任，按照情节严重程度，扣除当月服务费用的10%—30%作为违约金，如多次违反，甲方有权单方面终止合同，并追究乙方相应违约责任。

第三十五条 在合同履行期间，若甲方发现乙方存在提供虚假信息、伪造资质文件或隐瞒重要事实等虚假行为，甲方有权单方面立即解除本合同，且无需向乙方承担任何违约责任。

第三十六条 因乙方上述虚假行为导致合同解除的，甲方将按照《中华人民共和国政府采购法》及相关法律法规、采购文件的规定，依法选择下一候选供应商承接本项目，或重新组织采购活动。乙方须承担由此给甲方造成的一切损失及相应的法律责任。

第三十七条 未经甲方事先书面同意，乙方不得擅自更换项目负责人。如乙方未经批准私自更换项目负责人，甲方有权从乙方的当期或最终服务费用中扣除20%作为违约金。甲方有权在通知乙方后直接执行上述扣款。

第三十八条 合同双方中任何一方与对方的第三方纠纷不须

承担任何责任。

第三十九条 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明确违约赔偿金额，违约方应在收到通知后十天内将违约金支付给对方。

第四十条 若乙方未能在合同到期后，在满足服务团队个人自愿且新中标公司愿意接收的情况下按时将服务团队移交至新中标公司，导致工作出现断档的，乙方应在甲方指定的合理期限内（合同期满后2日内）完成服务团队的移交工作，确保新中标公司能够顺利接收并开展工作。且从逾期之日起（合同期满次日起算）乙方需按合同总金额的0.5%向甲方支付每日违约金，违约金的支付不影响乙方继续履行移交义务，且累计违约金最高不超过合同总金额的10%。同时，乙方应赔偿因未按时移交服务团队给甲方造成的全部损失，包括但不限于因工作断档导致的业务延误所产生的直接经济损失，以及甲方为解决工作断档问题而额外支出的合理费用等间接损失。

第四十一条 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，如多次协商不成，甲方有权单方面终止合同，并追究乙方相应违约责任。

第七章 合同的变更与解除

第四十二条 合同履行过程中任一方有正当理由要求变更或终止本合同，必须提前一个月以书面形式向对方提出，经双方同意后签署变更合同或终止本合同。

第四十三条 合同双方未经对方同意而变更或解除合同，则违约方应向对方支付相当于合同金额 10%的违约金。

第四十四条 合同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，使本合同无法履行时，双方均不承担违约责任，需共同协商变更或解除本合同。

第八章 其它事项

第四十五条 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。

第四十六条 对于履行本合同发生的争议，约定由甲方所在地仲裁委员会仲裁解决。仲裁裁决为最终裁决，对双方均有同等约束力。

第四十七条 自本合同签订之日起一个月内，乙方无法提供符合甲方要求的服务内容和标准，甲方有权解除本合同，同时不承担乙方的任何损失。

第四十八条 本合同一式陆份，具有同等的法律效力，甲乙

双方各执叁份。

第四十九条 本合同未尽事宜，由甲乙双方协商解决。

甲方（公章）：



甲方法人代表

（或被授权人）签字：

乙方（公章）：



乙方法人代表

（或被授权人）签字：

签订日期：2025 年 10 月 15 日

附件：郑州住房公积金 12329 热线外包项目考核指标

序号	大项	小项	考核分值	考核标准	考核形式	考核方法
1	服务指标 (60分)	电话接通率	10	人工接听电话数/呼入总量*100% ≥ 98%，每变动 1 个百分点，分值变动 1 分，理论满分 11 分。	查看系统	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 11 分。	查看系统 其他反馈	每月
3		IVR 满意度	5	来电群众对受理人的服务质量评价的满意满意度 ≥ 95%，每变动 1 个百分点，分值变动 1 分，理论满分 6 分。	查看系统 其他反馈	每月
4		转办案件工单准确率	5	转办工单准确率需达 100% (不准确数/转办工单总数*100% = 0)，每低于 1 个百分点扣 1 分。	平台反馈 其他反馈	每月
5		7*24 小时值班	2	全年需 100% 落实 7*24 小时值班制度，未达标则本项不得分。	其他反馈	每月
6		电话接通率月达标天数	3	月度电话接通达标天数需 ≥ 当月天数的 95%，每低于 1 个百分点扣 1 分。	查看系统	每月
7		网络渠道按时回应率	5	各网络渠道按时回应率需达到 100%，(按时回复数/各网络平台接收数*100% = 100%)，每低于 1 个百分点扣 2 分。	平台反馈 其他反馈	每月
8		督办项管理	10	考核周期内不得出现被热线管理部门或上级有关部门以任何形式进行督促办理的事项，出现 1 次则本项不得分。	平台反馈 其他反馈	每月
9		有效投诉率	10	因话务人员、网络回复人员业务差错、服务态度等原因引起的有效投诉数量需 < 受理总量 0.01%，超出则本项不得分。	抽查录音 其他反馈	每月
10	管理机制 (10分)	知识库更新	3	1. 新政策法规颁布后 1 个工作日内完成客服系统知识库准确更新，禁止引用已废止政策内容，更新不及时或引用错误的，每次扣 1 分。 2. 按照 12345 便民热线绩效考核方案要求，知识库更新准确且符合要求，本单位知识库更新内容错误或考核项未得满分，本项不得分。	查看系统 其他反馈	每月

11		队伍稳定性	2	人员及岗位调整的全过程须及时报备，未及时报备的，瞒报、谎报人员信息和工作信息的，本项不得分。	查阅资料 日常工作	每月
12		排班与工作量匹配度	1	需根据业务量合理编排人员班次，确保人员配置与工作量相匹配，出现相关问题的，每次扣 0.5 分。	查看系统 查阅资料 其他反馈	每月
13		系统故障处理	2	网络、电话、热线平台信息系统等出现故障时，须立即报告并清除故障。未及时报备发生问题的每次扣 1 分。	查看系统 其他反馈	随机
14		工作情况报送	1	每日下午 17:30 前上报当日工作情况；每周一下午 17:00 前上报上周工作情况；每月 5 日前上报上月工作情况。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 日常工作	随机
15		考勤管理	1	本人需按照排班表亲自打卡上下班，严禁代打或托人打卡，违反要求的，每人每次扣 0.5 分。	抽查暗访	每月
16	服务规范 (30分)	仪容仪表	1	须着装统一、干净整洁，严禁穿短裤、拖鞋上班，违反规定每人每次扣 0.5 分。	抽查暗访	随机
17		工作环境	1	1. 现场工位需保持整齐规范，电脑及相关线路应有序布设，严禁随意拉扯、杂乱堆放。 2. 桌面保持洁净整齐，无明显污垢灰尘，杜绝卫生死角。 3. 办公区内严禁抽烟、食用零食。 违反上述规定者，每人每次扣 0.5 分。	现场查看	随机
18		工作纪律	2	1. 须提前 5 分钟签入系统准备接听电话，严禁迟到、早退； 2. 为保证通话质量，不得随意示忙离开坐席超 20 分钟以上； 3. 严禁使用热线电话拨打私人电话，工作时间严禁串岗、聊天、浏览网页、拨打私人手机等与工作无关的行为。 4. 工作期间离开岗位须向请示报告，离开时间超过 5 分钟的应退出工作界面。 5. 严禁在办公电脑上安装与工作无关的程序。 违反上述规定的，每人每次扣 1 分。	查看系统 抽查暗访 其他反馈	随机

19		文明用语与礼仪沟通	2	1. 须使用普通话，保持耐心语气；严禁使用“不清楚”“这不是我的工作”等禁用语； 2. 语速适中、声音清晰可辨，能将专业术语转化为群众听得清、容易懂的语言，语气语调自然友好，无机械感； 3. 面对群众抱怨，耐心安抚并聚焦问题解决（而非辩解、反问性质疑）。违反上述规定的，每次扣1分。	抽查录音 其他反馈	随机
20		服务响应规范性	7	1. 须第一时间准确把握群众诉求，并给予明确解释，不得语言含糊、长时间停顿或者推诿； 2. 须主动耐心倾听，确认关键信息（群众信息、联系方式、问题细节等），严禁机械重复问题或随意打断； 3. 对疑难问题要随机应变做到有效引导并给予安抚，杜绝因首次引导安抚不到位发生的二次或多次回电； 4. 需等待时须使用呼叫保持功能，严禁来电人员听到无关内容； 5. 网络平台诉求需严格按照各平台要求的格式及时进行回复。违反上述规定的，每次扣1分。	抽查录音 查看平台 其他反馈	随机
21		答复准确性与及时性	5	1. 答复准确率须达100%（答复错误数/抽查记录总数×100%=0）； 2. 对无法当场准确答复的问题，须在规定时间内回复群众，及时回复率须达100%。 上述规定未达标的，每次扣1分。	抽查录音 查看系统 平台抽查	随机
22		工作主动性与制度落实	7	严禁出现以下情况： 1. 反复询问已强调的问题； 2. 培训后未及时总结应用、未掌握相关内容；过度依赖联络员、未主动解决问题； 4. 未落实首问负责、一次性告知、服务承诺等规章制度； 5. 对潜在风险隐患、高频共性问题未做到提前预警并上报的； 6. 未严格落实政务服务改革及优化营商环境工作部署精神的； 7. 未按要求完成中心交办任务。 出现上述情况的，每次扣2分。	抽查录音 日常工作 其他反馈	每月

23		工作规范与效率控制	5	1.按照相关工作流程，认真履行岗位职责； 2.应由客服中心回复的网络诉求件，未经上报严禁擅自转办至其他处室； 3.录入信息（群众个人信息、问题分类、诉求描述等）须完整清晰准确； 4.须在保证解决问题的前提下控制通话时长，避免不必要的闲聊或拖延。 违反上述规定的，每次扣1分。	抽查录音 查看系统 日常工作 其他反馈	随机
24	社会评价	典型案例	3	上报优秀案例、推广经验做法，或被12345热线通报、月报表扬的，按相关标准加分；	查阅资料 其他反馈	
25		媒体监督反馈	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 其他反馈	
合计分值						
*注：考评分值总分为100分，扣分分值不设上限。在服务周期内，首次考评分值未达到90分以上，第一次对考核对象提出整改要求；首次以后，当月考核分值未达到90分以上的，将按照实际得分获得相应服务费用。						

