2026年如皋市12345在线平台服务项目采购合同

甲方：如皋市市域社会治理现代化指挥中心

乙方：江苏有线网络发展有限责任公司如皋分公司

依照《中华人民共和国政府采购法》《中华人民共和国民法典》及其他有关法律、行政法规，遵循平等、自愿、公平和诚实信用的原则，双方就采购项目相关事项协商一致，签订本合同，并达成如下合同条款：

一、服务项目

2026年如皋市12345在线平台服务项目

二、服务内容

本项目主要包含：基础业务、技术支撑等内容。（具体内容详见合同附件）

三、合同服务期限

本合同服务期限为1年，当年合同期满前一个月内，经甲方组织专家对履约情况进行验收，如验收合格且所提供服务满足省、市和甲方关于12345热线运行的要求，在不改变服务要求和服务价格的前提下可签订下一年度合同，双方权利、义务仍按本合同执行。

四、合同金额

本合同金额为人民币（大写）叁佰叁拾柒万伍仟元整（¥3375000.00元）。

序号	名称	服务范围	服务时间	金额小计（元）
1	基础业务	12345热线平台日常运行；7×24小时的话务接听、网络受理、三方通话、在线解答、转接、派单、转办、反馈、催办、回访、质检、统计、审结并归档诉求处理件；建设、录入、更新、审核、维护政务信息系统；网络渠道拓展，实施“一企来”“尚贤”“110联动”等专席服务；12345热线平台各类信息采编、数据统计分析和业务分析工作；12345热线受理的重大、紧急突发信息的报送和处置；话务员的招聘、培训、考勤、排班、考核、人事薪酬、内部宣传及标准化建设等日常管理工作	1年	2970000
2	技术支撑	底层语音平台运行管理、语音线路保障；做好“民声智慧听”平台的现场技术支撑与维护；配合做好座席对外网络通信的日常维护和技术协调，坐席终端等联网设备的网络维护。	1年	405000
合计：叁佰叁拾柒万伍仟元整（¥3375000.00元）				

五、甲乙双方责任和义务

（一）甲方的权利和义务

1.甲方按协议的相关规定按时、足额支付相应费用。甲方根据乙方实际提供的话务服务按月向乙方支付话务服务费，语音平台、线路租赁及运维保障等技术支撑费用每半年结算一次（即每年的6月和12月份结算），技术支撑费用按实际服务时间进行结算（精确到日）。

2.甲方在合作过程中，对乙方的服务质量具有考核监督权，对乙方系统数据、人员招聘、管理、业务培训、工资发放等方面具有知情权。

3.甲方根据12345运行发展情况，有权通过书面通知方式向乙方提出对坐席数量、话务受理员具体人员与数量、业务流程、系统设备等方面的调整建议，经双方协商一致后乙方再进行调整。

（二）乙方的权利和义务

1.乙方须做好呼叫系统硬软件维保，同时根据业务需求做好技术支撑工作。

2.乙方根据甲方的服务需求及业务流程，安排话务受理员工作内容及工作岗位，确保12345相关工作运行正常。

3.乙方负责12345话务受理员的招聘、管理、工资发放等方面的工作，同时应当将工作情况每月向甲方反馈，接受甲方的监督和考核。

4.乙方招聘的话务受理员与甲方不存在劳动用工等任何法律关系。如所聘受理员相关权益受到损害，责任全部由乙方依法承担或处置，与甲方无关。

六、保密条款

1.甲、乙双方对双方合作及本协议涉及的内容负有保密义务。未经对方事先书面同意，任何一方不得将双方的合作及协议的具体内容披露给第三方。

2.乙方应当负责教育派遣至12345工作的人员保守工作秘密，不对外泄露工作内容。如因派遣至12345工作的人员泄露工作秘密导致甲方损失的，一切损失全部由乙方承担，包括但不限于因此产生的律师费、诉讼费、保全费、保全保险费等。

七、违约责任

1.乙方提供的服务不符合合同约定（服务考核标准由甲方拟定，双方会商确定）的，甲方有权解除合同且乙方除应支付甲方2000元违约金外，还应赔偿甲方的损失，包括但不限于律师费、诉讼费、保全费、保全保险费。甲方无正当理由拒绝接受服务，或未按合同约定期限支付合同款的，甲方应支付违约金2000元。

2.乙方在收到甲方整改通知之日起3个工作日内，须采取切实有效的补救措施。逾期未采取有效措施，或采取的措施未达到约定效果的，甲方有权解除合同且要求乙方按照本合同第七条第1款的约定承担违约责任。

八、在执行合同期限内，任何一方因不可抗力事件造成不能履行合同时，应立即通知对方，并寄送有关权威机构出具的证明，不可抗力事件延续7天及以上的，双方应通过友好协商，决定是否继续履行合同事宜。

九、本合同执行过程中如出现未明确规定的情况，应本着友好的原则协商解决。协商不成产生的诉讼，由如皋市人民法院管辖。

十、合同一经双方法人代表或委托代理人签字并加盖公章即为生效，合同一式陆份，甲乙双方各执叁份。

十一、合同附件：1.项目具体需求

2.如皋市12345热线在线平台服务供应商综合考核办法

甲方（盖章）：如皋市市域社会治理现代化指挥中心

代表（签字）：

乙方（盖章）：江苏有线网络发展有限责任公司如皋分公司

代表（签字）：

2026年 2 月 28 日