合同编号：JSSZB2607652CGN00

政府采购合同

项目名称：2026-2027 年度呼叫中心服务项目

项目编号：JSZC-320509-ZZHL-G2026-0010

甲方（招标人）：

名称：苏州市吴江区社会治理现代化综合指挥中心

地址：苏州市吴江区开平路 3688 号

联系人：沈子潘

联系电话：0512-63981762

乙方（联合体中标人）

成员名称（联合体牵头单位）：中电鸿信信息科技有限公司

地址：南京市玄武大道 699-1 号

成员名称（联合体成员）：北京外企德科人力资源服务苏州有限公司

地址：中国（江苏）自由贸易试验区苏州片区苏州工业园区月亮湾路 10 号慧湖大厦 2 幢 2201、2202 室

联系人：王英杰

联系电话：18014890309

依据甲方委托中招互连项目管理（苏州）有限公司进行 2026-2027 年度呼叫中心服务项目（采购编号：JSZC-320509-ZZHL-G2026-0010）政府采购的招标结果，确定乙方为本次成交服务商，现依照招标文件、乙方的投标文件及相关文件的内容和中标通知书，按《中华人民共和国民法典》有关规定，为明确采购单位（甲方）和供应商（乙方）合同履行过程中的权利、义务和经济责任，经双方友好协商，甲乙双方就此次中标的事宜，签订以下条款，共同遵守。

一、合同标的物：

1. 乙方负责提供呼叫中心服务（具体内容见招标文件和乙方的投标文件）。

JSSZB2607652CGN00

2. 服务期：合同生效后一年（具体日期为：2026 年 5 月 1 日至 2027 年 4 月 30 日）。

3. 下列文件为本合同不可分割部分：

3.1 中标通知书；

3.2 乙方的投标文件；

3.3 乙方在招投标过程中所作的承诺、声明、书面澄清等；

3.4 招标文件及其附件；

3.5 合同附件。

以上与本合同具有同等法律效力。

二、价格与支付

序号	名称	单位	数量	单价（元）	总价（元）	备注
1	座席团队服务费用（一年）	项	1	8500000	8500000	
2	语音呼叫平台座席费	个	90	5760	518400	
3	语音呼叫平台日常运维	项	1	230000	230000	
4	应用服务器日常运维	项	1	55000	55000	
5	数据库服务器日常运维	项	1	55000	55000	
6	自助语音外呼平台维护费	项	1	50000	50000	
7	工单智能派遣服务	项	1	120000	120000	
8	小热线接入服务及日常运维	项	1	25000	25000	
9	苏周到移车通讯服务费	项	1	31600	31600	
含税总价（大写）：玖佰伍拾捌万伍仟元整，￥：9585000.00。						

1. 合同价格按此次中标金额执行，含税合同总金额为人民币玖佰伍拾捌万伍仟元整（¥：9585000.00）。本次联合投标中，联合体牵头单位中电鸿信信息科技有限公司承担本项目中语音呼叫平台座席费、语音呼叫平台日常运维、应用服务器日常运维、数据库服务器日常运维、自助语音外呼平台维护费、工单智能派遣服务、小热线接入服务及日常运维、苏周到移车通讯服务费，含税金额为人民币壹佰零捌万伍仟元整（¥：1085000.00）；联合体成员北京外企德科人力资源服务苏州有限公司承担本项目中座席团队服务费用（一年），含税金额为人民币捌佰伍拾万元整（¥：8500000.00）。合同价款包括在承包期内服务的需要的服务管理内容、耗材、通讯、服装、各种税费、

JSSZB2607652CGN00

人工、加班费、夜班补贴费、国家法定假日加班费、员工福利费、培训费、保险、劳保、维护、利润、税金、政策性文件规定及合同包含的所有风险、责任等各项应有费用。

2. 根据现行税法对甲方征收的与本合同有关的一切税费均由甲方承担；根据现行税法对乙方征收的与本合同有关的一切税费均由乙方承担。

3. 付款步骤：

合同签订生效且乙方联合体牵头单位缴纳合同总金额 5%的履约保证金后，甲方根据如下步骤分期向乙方支付费用：（1） 本合同生效后，甲方分别向牵头单位支付其承担金额的 20%（即¥：217000.00）、向成员单位支付其承担金额的 20%（即¥：1700000.00），作为首付款；（2） 本合同履行 92 天后，甲方分别向牵头单位支付其承担金额的 20%（即¥：217000.00）、向成员单位支付其承担金额的 20%（即¥：1700000.00）；（3） 本合同履行 184 天后，甲方分别向牵头单位支付其承担金额的 20%（即¥：217000.00）、向成员单位支付其承担金额的 20%（即¥：1700000.00）；（4）本合同履行 276 天后，甲方分别向牵头单位支付其承担金额的 20%（即¥：217000.00）、向成员单位支付其承担金额的 20%（即¥：1700000.00）；（5） 考核金额支付：本合同总金额的 20%作为考核金额（其中牵头单位对应考核金额为其承担金额的 20%，即¥：217000.00；成员单位对应考核金额为其承担金额的 20%，即¥：1700000.00）。考核金额分四期支付，每一期均在甲方按合同约定完成对乙方对应单位（牵头单位/成员单位）的考核后，根据考核结果据实分别向对应单位支付，每期支付金额最高不超过对应单位考核金额总额的 25%（牵头单位每期最高支付¥：54250.00，成员单位每期最高支付¥：425000.00）。（6） 履约保证金：乙方联合体牵头单位缴纳的履约保证金，在联合体乙方承担的服务内容期满且无违约情形后，由甲方无息退回支付单位。

4. 支付方式：甲方采用银行转账等方式，分别向牵头单位、成员单位支付对应款项。甲方向牵头单位、成员单位支付对应款项前，联合体乙方应当向甲方提交同等金额、符合国家税务规定的增值税专用发票或普通发票。

5. 甲方支付本合同约定的服务费用外不再承担其它任何费用（包括个人），服务人员的薪金、福利、休假日补贴等由乙方付给，与甲方无关。确因甲方工作需要，乙方应无条件配合甲方完成一些突击工作。如：安排服务人员（内部）临时少量加班，对此，甲方不再另行支付费用。

三、考核方式

根据省市最新考核要求，结合管理需要，每季度对托管运营管理情况进行评定考核。满分 100 分，分为优秀（90 分及以上）、较好（85 分—89 分）、良好（80 分—84 分）、一般（75 分—79 分）、较差（70 分—74 分）、差（70 分以下）共 6 个等级。考核结果等次与托管服务质量考核基数金额相挂钩。考核结果 90 分以上，支付全部托管服务质量考核基数金额；考核结果在 85 分至 89 分之间，支付托管服务质量考核基数金额的 90%；考核结果在 80 分至 84 分之间，支付托管服务质量考核基数金额的 80%；考核结果在 75 至 79 分之间，支付托管服务质量考核基数金额的 60%；考核结果在 70 至 74 分之间，支付托管服务质量考核基数金额的 40%；低于 70 分，该部分金额不予结算；考核结果低于 60 分，甲方有权直接解除合同。

由甲方组织考核，分别根据考核内容由服务托管方自评（权重为 20%）、区社会治理现代化综合指挥中心（权重为 80%）组成。评分流程由团队自评、考评会议、得分公示、得分反馈及建议环节组成。

具体考核办法详见合同附件一。

四、甲、乙双方的责任

1. 甲方责任：

1.1 为乙方指定专人作为甲方联系人予以协调工作。加强与乙方沟通，交流情况，互通信息；

1.2 定期组织对乙方服务质量的考核、收集意见和建议，并将结果及时通报乙方；

1.3 合同期满，应协助做好与新旧管理公司的业务交接事宜。

2. 乙方责任：

2.1 乙方在从事管理工作中应当做到文明工作，采取必要的安全防范措施，合同期内若发生安全事故由乙方承担责任，与甲方无关。同时乙方应承担由此造成的相关损失；

2.2 乙方应及时调整不适应工作需求的管理人员及其员工。如甲方认为该员工不能胜任本职工作的，必须调整；

2.3 乙方应经常对员工进行岗位职责和安全教育，加强岗位责任考核。因管理不当、违规操作发生设备损坏、食物中毒、被盗等安全事故对甲方造成一定损失的，乙方需承担相应的赔偿责任；具体于合同签订后经甲乙双方协商后确定；

JSSZB2607652CGN00

2.4 确保有关工作人员按国家有关部门规定，定期组织体检；

2.5 认真执行国家有关规定（如苏州市最低工资标准和其他规定），严格遵守各项安全制度和操作规程，加强对员工的安全教育；

2.6 接受并积极配合甲方组织的定期考核、满意度调查等工作，并按甲方提出意见及时进行整改。乙方保证接受甲方的考核，对甲方考核结果没有任何异议；

2.7 本合同终止时，乙方必须在规定期限内向甲方移交甲方提供的全部档案资料和甲方购置的固定资产与工具，自然损耗除外。移交的资料档案应具备完整性，如不配合甲方进行移交的，将扣除其履约保证金并追究相关责任；

2.8 履行乙方在投标文件中提出的其他服务承诺、声明；

2.9 人员配置：乙方在投标文件中所列项目管理人员（包括项目负责人等），在项目实际管理过程中，必须现场常驻办公；

2.10 项目人员的月工资标准不得低于苏州市吴江区最低工资标准要求，并按我国《中华人民共和国劳动合同法》要求签订劳动合同、按国家规定缴纳相关的社会保险等；

2.11 乙方应当确保其与项目人员的招聘入职、薪资报酬、薪酬发放、福利待遇等符合《中华人民共和国劳动法》《中华人民共和国劳动合同法》及其他劳动方面的法律法规的规定。若乙方因前述原因与项目人员发生争议的，由其双方之间解决纠纷，并且不能影响到乙方履行本合同的义务，否则甲方有权要求乙方赔偿损失。

五、其他工作要求

1. 乙方未经甲方事先书面同意，不得以任何形式将本合同项下全部或部分服务工作转由第三方承担。

2. 乙方不得利用甲方的名义、商标、标识、品牌等进行本合同约定范围以外的活动。

3. 乙方负责按甲方要求提供相应服务配置，管理人员及其他工作人员应符合招标文件中的相关规定，人员综合素质及日常工作需满足甲方要求；对于无法满足服务要求的，甲方有权要求乙方调换管理服务人员，直至胜任相关服务工作。对于同一人员甲方 2 次及以上要求调换，或调换以后依然无法胜任工作，视为乙方违约。乙方以自己的名义聘用人员，发生劳动争议或者纠纷的，由乙方依法解决，与甲方无关。

4. 其他未尽事宜参照招标方案或者根据甲方工作要求。

JSSZB2607652CGN00

六、保密

除本合同授权实施的行为外，乙方不得将包括但不限于各类技术，资料以及客户信息(以上合称"保密信息")向第三方披露。本合同终止或解除后，乙方必须将资料全部返还甲方，并销毁所有复制件。合同存续期间因乙方原因发生的保密信息被盗，泄露或不当使用的，乙方应当第一时间向甲方报告，并及时妥善处理，避免保密信息进一步传播扩散，同时协助甲方处理可能因此而造成的舆情。乙方因违反本保密条款的，应当向甲方进行赔偿。

七、第三方知识产权

乙方承诺，其在受托开发本合同项目中，不会侵犯第三方的知识产权，同时，在交付本合同成果中也不会涉及或非法使用第三方的知识产权。

任何因甲方或用户在使用本项目的成果而引起对第三方知识产权的侵权诉讼的，乙方承诺自行负责处理所提供的产品的涉及任何知识产权权利纠纷及因产品质量问题导致的侵犯第三方的人身财产等相关权利所引起的纠纷，乙方承诺自行承担由于上述原因引起的索赔及法律责任。

八、违约与赔偿

乙方应按招标方案和本合同约定向甲方提供符合其工作要求、高质量的运营托管服务。如提供的运营托管服务不符合招标方案和甲方工作要求，发生违约情况，经甲方书面通知乙方，并要求乙方承担相关违约责任。

1.乙方违反保密义务，造成影响的，根据后果严重程度，乙方应当按照年托管服务费总额的3%～5%支付违约金。

2.乙方不积极配合上级相关考评，发生平台服务质量扣分、不按时保质提供各类信息采编、数据统计分析和业务分析等情形导致扣分，视情节轻重按照合同总金额的1%～3%支付违约金。

3.如出现以下情况视为乙方违约，乙方应积极整改，在两周内制定整改方案并落实，如整改无效或情况继续恶化，应按照实际后果严重程度，向甲方支付合同总金额的5%～10%作为违约金，且甲方有权解除合同。如对甲方形象、名誉等产生不良影响，应同时积极采取措施进行补救。

3.1 综合接通率、工作时间30秒接通率、2小时内及时签收率、派单准确率、话务满意率等热线测评基础指标连续2个月低于苏州测评指标要求；

JSSZB2607652CGN00

3.2 数据汇集、市县协同连续出现问题（1 周 2 次以上），当天未即时解决，导致被上级通报；或者平台故障连续出现（1 个月内 2 次以上），1 小时内未恢复，影响市民诉求受理，对平台产生恶劣影响的；

3.3 因乙方管理不力，导致座席大厅工作失序，出现无人接听电话，岗位人员缺失、话务服务质量明显下降等情况；

3.4 因平台投诉率高居不下（一周 3 次以上查实投诉）、被明察暗访、上级部门通报及媒体曝光、引发诉讼及其他对本地区、本部门造成重大不良影响的。

4. 乙方管理人员变更、岗位调整、管理制度修改、座席大厅管理方式变化、处理重大投诉等重大事项，乙方必须提前向甲方汇报沟通，征求甲方意见建议，对乙方不适合的决策，甲方有权拒绝；如乙方不遵守上述内容，则视为违约，视情节轻重按照合同总金额的 1%～5%支付违约金。

5. 乙方出现第五条第三款规定的情形时，视为违约；初次出现时，按照合同总金额的 1%～3%支付违约金；不及时纠正的，甲方视情节轻重，可要求乙方支付相当于合同总金额 3%～5%的违约金；若影响甲方正常开展工作，乙方坚持不纠正的，甲方在书面通知后，可解除合同并要求乙方承担相应的损失。

6. 为保障运营管理工作的正常运行，乙方驻场管理人员请假 1 个月以上，乙方须临时增调符合条件的管理人员，并征得甲方同意。否则，视为违约，乙方须按照合同总金额的 1%～3%支付违约金。

7. 发生重大安全、管理等现场事故，导致人员伤亡、财产损失或被媒体曝光等恶劣影响的，乙方须按照合同总金额的 5%～10%支付违约金，并且甲方有权解除合同。

8. 乙方擅自做出有损甲方形象、名誉、根本利益的行为，甲方有权解除合同，并要求其承担由此造成的损失。

九、不可抗力

不可抗力是指本合同生效后，发生不能预见并且对其发生和后果不能防止或避免的事件，如地震、台风、水灾、火灾、战争等，致使直接影响本合同的履行或不能按约定的条件履行。

发生不可抗力的一方应立即通知对方，并在十五天内提供不可抗力的详情及将有关证明文件送交对方。

发生不可抗力事件时，甲乙双方应协商以寻找一个合理的解决方法，并尽一切努

力减轻不可抗力产生的后果。

如不可抗力事件持续三十天时，甲乙双方应友好协商解决本合同是否继续履行或终止的问题。

十、解除合同

如果满足以下条件，任何一方在通知对方后，都可以解除本合同。

一方严重违反本合同项下的义务，并且违约方在对方通知后三十天仍未纠正，非违约方向违约方发出解除合同的书面通知时。如果该违约无法在三十天内纠正，而违约方在此期限内已经开始着手，并将以努力诚恳继续纠正此违约行为，则守约方应为违约方合理地延长该时间的期限。

当一方按正常程序停止经营业务、破产、处于付款拖欠、延期偿付、公司重组或倒闭状况，或全部转让利润与债权人、书面承认无力偿还到期债务、委派清算人清算其业务或财产，或参与或接受与破产或债权人权利有关的法律或行政诉讼程序时。

当本合同以任何原因终止时，乙方应立即停止使用并销毁包含甲方机密信息的所有物件，并证明该销毁情况；或者将这些物件归还对方。

出现下列情形之一，致使本合同的履行成为不必要或不可能的，可以解除本合同，甲方不承担相应责任：

1. 因政策等形势发生变化，区社会治理现代化综合指挥中心不再承担政务服务热线相关职能；

2. 因技术手段变化，话务服务不再需要采用人工电话呼入、呼出方式实现的；

3. 发生不可抗力致使合同无法履行的。“不可抗力”是指地震、台风、水灾、火灾、战争以及其它本合同各方不能预见，并且对其发生和后果不能防止或不能避免且不可克服的客观情况。

十一、争议解决

本合同及其修订本的有效性、履行和与本合同及其修订本效力有关的所有事宜，将受中华人民共和国法律管辖，任何争议仅适用中华人民共和国法律。

甲乙双方因合同的解释或履行发生争议时，首先应争取通过友好协商解决，该协商应在三十天内解决。

如协商不能解决时，因本合同引起的或本合同有关的争议，任意一方均有权提请苏州仲裁委员会按照该会仲裁规则进行仲裁。仲裁裁决是终局的，对双方均有约束力。

JSSZB2607652CGN00

败诉方需要承担胜诉方支出的包括律师费、差旅费、诉讼费用在内的全部费用。

争议进行裁决期间，除争议事项外，甲乙双方应继续履行各自本合同中规定的义务和行使权利。

十二、合同生效及其他

1. 合同经甲乙双方代表签字并加盖公章（或合同章）后即生效，生效合同需网上公示。

2. 合同签订后甲乙双方即直接产生权利与义务的关系，合同执行过程中出现的问题应按照《中华人民共和国民法典》的规定办理，在合同履行过程中，双方如有争议，经协商无效，任何一方可向甲方所在地人民法院提起诉讼。

3. 合同在执行过程中出现的未尽事宜，双方在不违背本合同和招标文件的原则下协商解决，协商结果以书面形式盖章记录在案，作为本合同的附件，与本合同具有同等效力，但需提交招标代理机构一份备存。

4. 本合同一式陆份，甲乙双方各执贰份，代理机构、政府采购管理部门各执壹份。

【以下无正文】

甲方（盖章）：

法定（或授权）代表人（签字或盖章）：

日期：2026 年 4 月 30 日

乙方（盖章）：

法定（或授权）代表人（签字或盖章）：赵绍春

日期：2026年 4月 30日

合同签订地

JSSZB2607652CGN00

合同附件一：

考核内容及考核标准（满分 100 分）

一、组织架构及人员管理（25 分）

1.派驻管理组规范管理（10 分）

组建驻场管理团队（派驻管理组，以下简称管理组）负责服务托管运行管理。管理团队岗位职责明确，驻场管理人员综合能力能够胜任热线平台运营管理相关要求，驻场管理人员须遵守综合指挥中心工作纪律，积极配合综合指挥中心开展工作。

1.1 管理人员配置要求

驻场管理人员岗位职责明确，人员数量、基本条件和综合素质符合招标文件相关规定，专职从事热线管理相关工作。管理人员简历等须报送综合指挥中心受理协调科备案。如发现不符合本条规定的情况，每出现 1 起，扣 1 分。

1.2 管理人员工作纪律

管理组工作人员须遵守综合指挥中心考勤要求，因特殊情况离岗请假，半天内须向综合指挥中心受理协调科报备；1 天以上须经综合指挥中心副主任同意，同时向受理协调科报备。1 天以上请假须提出书面申请或备案，如不履行请假、备案手续，擅自离岗，发现 1 例扣 1 分。

1.3 管理人员变更手续

合同期内如需更换驻场管理人员，须提前 1 个月向综合指挥中心提出申请，经综合指挥中心主任审核同意后方可更换，如未经同意擅自更换人员的，每 1 例扣 3 分。

1.4 相关工作配合

管理组及驻场管理人员应积极完成对综合指挥中心交办的各项工作任务，出现超期、质量低下、配合度较差等情形的，根据具体情形扣 1～3 分。

1.5 发现、解决问题的能力

应加强对平台的日常管理，积极主动发现服务响应数据指标、话务质量等平台运营出现的各类问题，并采用有效的解决办法。疏于日常管理、综合指挥中心发现问题并提出后，无有效解决措施的，每次扣 1 分；消极应对或情节严重的，每次扣 3～5 分。

2.座席员培养、管理及考核（5 分）

管理组工作人员应熟悉平台各岗工作流程，对各岗工作情况进行有效监管和支撑，及时做好人员排班和岗位调配。通过有效的奖惩机制、收入分配等措施，提升人员工

JSSZB2607652CGN00

作积极性。管理人员选拔、各类评优活动需有评选细则，并不断完善，评定过程需公开公正。有效提高座席人员综合素质，有具体办法、措施。每年需制定全年培训、活动计划，活动形式多样、积极向上、符合座席人员年龄特点，并按计划组织开展落实。

2.1 有完善的人员管理及考核制度，保障大厅工作的有序开展。制度不完善，出现管理空白的，每发现 1 项问题，扣 1 分；出现人员管理考核不当、考核评优弄虚作假等行为引起座席人员投诉至综合指挥中心的，经查实，每次扣 1 分；投诉至上级部门，经查实，每次扣 2 分。

2.2 每月 10 日（节假日顺延为第 2 个工作日）报送人员绩效考核数据及当月人员流动情况，延迟报送 1 次扣 0.5 分，漏报 1 次扣 1 分，数据错误未及时更正的扣 1 分。

2.3 岗位调配、排班需科学合理，岗位安排明显不符合人员特点、排班明显不合理，投诉至综合指挥中心，经查实，每次扣 1 分；导致大厅意见增多、人心涣散，人员流动频繁等影响大厅稳定、工作正常开展的，每次扣 3 分。

2.4 各类选拔、评优需有评定细则或方案，并报综合指挥中心审核通过。无细则或方案的每次扣 1 分，结果出现疏漏的扣 1 分，评定过程中弄虚作假、不公开公正的每次扣 2 分。

2.5 有完善的人员培训制度，培训工作组织有序，新人培训与常规培训并重。内训师出现行为、言辞不当的及时纠正或替换人员，否则扣 1 分；须制定全年活动计划，无计划扣 2 分，活动形式质量差的扣 1 分，后期未按计划开展落实扣 2 分。

2.6 定期对座席人员进行业务考核，考核合格率低于 90%的，每低 1%扣 0.5 分；因培训不到位导致服务质量问题被投诉的，每次扣 1 分。

2.7 应积极采用智能派单、AI 辅助等技术手段优化运营效率，并对因技术应用而节省出的人力资源制定培训计划，将其培养为 AI 训练师、数据分析师等岗位，以提升整体服务水平和数据利用能力。每季度应向综合指挥中心报送人员技能提升及岗位转型情况。未制定培训计划或培训效果不明显的，视情况扣 1-2 分；成功转型并产生实际成效的，可在加分条款中酌情加分。

3. 座席员招录及维持（5 分）

派驻管理组负责保质保量完成所有服务托管人员招录工作。规范面试、录用、签约等各环节，按国家规定签订劳动合同、缴纳五险一金、按时发放劳动报酬。

3.1 招聘人员须符合招标文件中关于人员招聘及培训的相关条件要求，招聘人员不

JSSZB2607652CGN00

符合相关条件的，每人次扣 1 分。

3.2 人员招聘、录用、签订劳动合同、离职等流程须符合法律法规的规定，违反法律法规的，每次扣 2 分；导致重大投诉、仲裁、诉讼等严重影响的，每次扣 5 分。

3.3 保持座席队伍的稳定，人员流动率不超过 25%，否则扣 2 分。座席员岗位调动须经综合指挥中心同意，否则视情况扣 3～5 分。（流动率=流动人次/95*100%，试用期间的人员流动不计入流动次数）

3.4 因人为原因（如考核不合理、人事处罚失当、评定不公正、随意调岗、薪资发放不及时等）造成一年以上座席员骨干离职的，每人次扣 2 分。

3.5 每月 15 日前须足额发放上月工资，如因公司原因导致延迟发放的，每延迟 1 天扣 0.5 分，5 分扣完为止；若因拖欠工资引发员工工作受影响、集体投诉或负面舆情等，经查实，每次扣 5 分，并视情节严重程度追加扣分。

4. 座席大厅日常保障（5 分）

管理组应制定完善员工行为规范、岗位职责规定、排班管理、请假、交接班、内务卫生制度，建立日常巡查和情况上报制度等，保障座席大厅各项工作规范、有序开展。及时了解座席大厅现场情况，做好座席大厅和休息区域的物资检查、补充和报修。关注各座席人员日常工作和生活的状况，基本了解各座席人员的特点，发现问题及时介入疏导。负责布置座席大厅公示栏等。

4.1 发现座席大厅工位凌乱、物品摆放不整齐的，经提醒后未改观的；座席员无故未穿工作服，或工作服穿着、发饰佩戴等不符合要求，座席员工作时间玩手机，在工作场所内吃东西、聊天、大声喧哗、接听私人电话等情况，每次扣 1 分；情节恶劣的，每次扣 2 分。

4.2 出现座席员不服从管理人员调配、扰乱公共秩序、损毁公用物品、发布虚假言论、影响单位团结等情况，每次扣 2 分。

4.3 设施、系统发生故障、损毁未及时处理或报修，存在安全隐患或影响热线运行的，每次扣 1 分；导致严重后果的扣 2 分。

4.4 座席大厅公示材料、布置等有明显错误或言辞不当的，发现一次扣 1 分。

4.5 在各类参观接待、检查活动中未提前做好现场准备和配合的，每次扣 1 分；产生恶劣影响的，扣 2 分。

4.6 座席员日常因停车、用餐、吸烟、垃圾分类等方面的行为不符合相关管理要求，

JSSZB2607652CGN00

导致被通报的，每次扣 1 分。

二、 热线运行管理（50 分）

1.受理环节管理（10 分）

座席员受理诉求须严格按照《政府热线（苏州）测评指标体系》最新相关要求及省市区相关平台运行管理办法和规范操作。服务响应相关数据符合苏州指标要求，座席人员业务扎实、服务规范、话术完整、工单录入准确、服务礼仪周到等。

1.1 综合接通率达到 95%以上，工作时间 30 秒接通率达到 95%以上，每降低 1%，扣 0.5 分。

1.2 平均等待时长小于等于 20 秒，平均受理响应时限小于等于 10 秒，每多 1 秒，扣 1 分。

1.3 咨询类诉求由座席员依据平台咨询知识库直接回复，咨询类诉求直接答复率 90%以上，每降低 1%，扣 1 分。

1.4 工单差错率在 1%以内，每增加 0.1%，扣 0.2 分。因工单差错，影响后续处办部门办理，导致市民投诉的，每件扣 1 分。

1.5 根据苏州标准，上级对平台服务进行实例拨测，如出现服务不当，导致被通报的，扣 2 分。

1.6 热线移车服务，发现有责投诉，产生不良社会影响的，每件扣 1 分。

1.7 对上级工单 2 小时内签收率达到 99%以上，每降低 1%，扣 1 分。

1.8 话务满意率不低于 95%，否则，每降低 1%，扣 2 分。

2.派发和回访环节管理（10 分）

须根据各处办部门职责进行派发，并做好协调、跟踪、催办工作。通过必查、抽查等方式发现各环节出现的错漏，及时纠正错误，同时要求相关人员学习整改。通过查漏补缺、知识抽查、拟定完善话务脚本等形式，提升座席员业务能力。派发流转工单处办结束，应按回访流程规范进行回访。

2.1 工单按时（2 小时）派发率达到 100%，每降低 1%，扣 1 分；由于工单未按时派发，导致严重后果的，每件扣 2 分；出现大量工单积压情况，在一周内未解决的，扣 3 分。

2.2 工单派发准确率不低于 98%。未达标的，每降低 1%，扣 2 分。

2.3 派发流转工单回访率不低于 95%，服务态度满意率不低于 99%，每降低一个百

JSSZB2607652CGN00

分点，扣 1 分。

2.4 前端热线服务质量、工单质量质检率不低于 5%，精准派发质检率不低于 15%，回访录音和工单质检率不低于 16%，每降低 1%扣 1 分。

2.5 出现话务脚本不完善、未更新、运用差等情况，导致产生不良社会影响的，每件扣 1 分。

2.6 对派发流转工单按时（部门处办后 48 小时内）回访率达到 100%，每降低一个百分点扣 1 分。由于工单未按时回访，导致严重后果的，每件扣 2 分；出现大量回访工单积压情况，在一周内未解决的，扣 3 分。回访工单记录错误，影响诉求再次处办，或导致相关投诉的，每件扣 2 分。

2.7 规范回访流程，不得违反回访流程，因回访流程问题或回访方式选择不当，引发投诉，经查实的，每次扣 1 分。

2.8 工单由部门处办结束或者回访结束后，须在 2 小时内办结。

3. 论坛信箱诉求办理（5 分）

省市转办、市区两级书记信箱、市长信箱、区长信箱、寒山闻钟论坛、各类督查、督办件等，须根据苏州及吴江相关标准要求，做好及时受理关注、即时派发、催办督办、按时回复回访等各环节工作，如任何环节出现问题，导致产生不良影响的，每件扣 3 分。

4. 其他整合热线的规范运行（5 分）

保障吴江区政务服务热线整合的其他热线的规范运行，做好制度建设和现场管理，不断提升业务能力和服务质量，确保各项数据指标符合相关要求。因出现不规范情况，产生不良后果的，视具体情节，每次扣 1～3 分。

5. 知识库管理（5 分）

安排专人负责省热线百科、知识库等平台的更新与管理，有效提高知识库使用率。无专人负责的扣 2 分，更新延迟或错漏的每次扣 1 分。1 年内未梳理更新的，扣 2 分。知识库使用点击率不低于咨询诉求量的 70%，否则扣 1 分。知识引用率达到 20%以上，否则每降低 1%扣 2 分。梳理更新不及时，导致咨询类诉求在线答复率下降明显的，扣 2 分。

6. 投诉处理（5 分）

由于座席人员态度、语气、疏忽及其他处理不当等原因，引发市民投诉，应及时

JSSZB2607652CGN00

向综合指挥中心报告情况，并进行妥善处理。投诉查实的，每次扣 2 分；瞒报、漏报投诉的不得分；调查不全面、汇报不及时、处理不当、对综合指挥中心产生严重影响等不得分。若投诉事件引发负面舆情，除按本条扣分外，另加扣 3-5 分，并视情节在总分中追加扣减。

7. 信息数据统计上报（5 分）

7.1 每日将前一日平台运行各项数据报综合指挥中心受理协调科；每周一将上周工作情况报综合指挥中心受理协调科；每月 7 日前将上月平台运行各项数据报综合指挥中心受理协调科、研判指导科；每月 25 日前将本月运行情况和下月工作计划报综合指挥中心受理协调科；每季度向综合指挥中心公开各项费用使用情况。出现报送延迟或错漏，每次扣 1 分。

7.2 按照综合指挥中心要求，做好日报、周报、月报、季度业务分析等数据材料报送工作，配合综合指挥中心做好其他各项日常和临时性的数据报送。出现报送延迟或错漏，每次扣 1 分；导致严重影响的，每次扣 2 分。

8. 工单分类标准化（5 分）

8.1 根据江苏省、苏州市和吴江区相关诉求分类标准进行工单标准化分类。座席员工单分类准确率不低于 98%，每低 0.1%扣 0.1 分。

8.2 座席员在受理、派发、催办、回访、结案等环节填写工作意见应规范化，准确说明工作情况和工作要求，不得影响工单办理、分类。工作意见规范率不低于 98%，每低 0.1%扣 0.1 分。

8.3 座席员在回访、结案等环节应如实、规范记录回访方式、工单办理结果、态度满意情况、结果满意情况等信息。工单记录准确率不低于 99%，每低 0.1%扣 0.1 分。

三、相关配合和支撑（25 分）

1. 系统平台支撑（15 分）

1.1 呼叫系统日常维护。

定期做好呼叫系统相关软硬件设备、网络的检查和维护工作，确保呼叫系统常态下 7×24 小时不间断运行，因硬件、软件、网络或线路等发生故障时，须 1 小时内予以解决。超过 1 小时的，视具体情况每次扣 3～5 分；因呼叫系统日常维护不到位，导致话务系统运行不畅通，超过 10 分钟未解决的，每次扣 5 分；超过 20 分钟未解决的，每次扣 10 分；超过 30 分钟未解决的，扣 15 分。

JSSZB2607652CGN00

1.2 呼叫系统应急能力。

系统处理能力应能满足突发事件所引起某一时间节点上的大量集中呼入的需要。根据应急预案和综合指挥中心需求，及时对呼叫平台进行升级和扩展，包括不限于增设话务通道数量、接线账号、云座席等方式。因应急方案缺失、应急手段不及时等原因造成系统严重堵塞或故障的，视具体情况扣 3～5 分。

1.3 呼叫系统与工单业务系统的集成对接。

做好与工单业务系统的集成对接，出现话务数据归集和系统对接不及时的，每次扣 1 分；未及时整改的，每次扣 2 分。

1.4 对接工单业务系统，提供智能派单服务。

适配省民生智慧听平台和区综合指挥平台，根据业务需求实现工单智能派遣。因日常运维不到位，导致智能派单服务中断，超过 30 分钟未解决的，每次扣 2 分；超过 1 小时未解决的，扣 5 分。

1.5 须建立完善的信息安全管理制度，确保市民个人信息和平台数据安全。如发生信息泄露事件，每次扣 5 分；造成严重后果的，扣 10 分，并追究相应责任。

2. 其他配合与支撑（10 分）

2.1 积极配合、协助综合指挥中心工作，保障平台相关业务指标和服务质量符合省市区工作要求，同时，按时完成各类数据统计、信息采编和业务分析等相关工作。发生因平台服务质量问题被通报批评或不按时完成各类信息采编、数据统计分析和业务分析的，每次扣 2 分；情节严重的，扣 3～5 分。

如后续苏州平台恢复考评，要争取好成绩。获得前三名的，此项不扣分；低于前三名的，扣 5 分，且每降低 1 个名次额外再扣 2 分（例如得第 4 名则扣 5 分，得第 5 名扣 7 分）。

2.2 其他

配合综合指挥中心业务拓展或临时承接任务，及时做好设备、人员调整，并按实际情况制定和调整相关运作考核机制，未积极配合的，视情况扣 1～2 分。

四、加分条款（最高 10 分）

1. 在省市区入选正面典型案例或获得通报表扬的加 3 分～5 分。

2. 如后续苏州平台恢复考评，在测评中获得前三名的，每次加 1～3 分，即获得第三名的，每次加 1 分，获得第二名的，每次加 2 分，获得第一名的，每次加 3 分。

JSSZB2607652CGN00

3.代表单位参加苏州市级及以上竞赛获得好成绩的可加1～3分，获得三等奖或者第三名的加1分，获得二等奖或第二名的加2分，获得一等奖或第一名的加3分。

4.经平台流转，市民来电感谢热线的，加0.1分，获得部门表扬信的加0.2分，获得市民赠送锦旗的加0.5分，以上加分均须经综合指挥中心认定后方可加分，最高加分不超过2分。

5.积极主动协助完成区级及以上交办的专题任务、试点工作、相关课题研究等，承担主要工作，有突出贡献的每件加1分；在相关创新做法中承担主要工作，被省级及以上部门表彰、表扬，或省级及以上媒体宣传的，每件加1～2分；被省市主要领导批示奖励的加1～2分。

6.在服务创新、流程优化、技术应用等方面提出有效建议并被综合指挥中心采纳的，每项加0.5～1分，最高不超过2分。

7.积极应用新技术并有效优化人员结构，将因技术应用节省的人员培训转至AI训练、数据分析等岗位，且对平台运行有显著贡献的，经综合指挥中心认定，每项成果加1～2分，最高不超过3分。

注：如上级部门有新政策调整，以上考核内容甲方有权根据最新要求予以调整。

JSSZB2607652CGN00

合同附件二：

联合投标协议书

甲方（主办人（即联合体牵头单位））：中电鸿信信息科技有限公司

乙方（联合体单位）：北京外企德科人力资源服务苏州有限公司

各方经协商，就响应【苏州市吴江区社会治理现代化综合指挥中心】组织实施的编号为【JSZC-320509-ZZHL-G2026-0010】号招标活动联合进行投标之事宜，达成如下协议：

一、各方一致决定，以【中电鸿信信息科技有限公司】为主办人（即联合体牵头（即主体）单位，承担本项目主要工作量、主要责任和协调责任的单位）进行投标，并按照招标文件的规定分别提交资格文件。

二、在本次投标过程中，主办人（即联合体牵头单位）的法定代表人或授权代理人根据招标文件规定及投标内容而对招标人所作的任何合法承诺，包括书面澄清及响应等，以及甲方主办人的所有电子签章，均对联合投标各方产生约束力。如果中标并签订合同，则联合投标各方将共同履行对招标人所负有的全部义务并就采购合同约定的事项对招标人承担连带责任。联合体各方确保整个项目招投标实施流程中的时间配合，确保项目的如期顺利实施。

三、联合投标其余各方保证对主办人为响应本次招标而提供的产品和服务提供全部质量保证及服务支持。

四、本次联合投标中，甲方承担的工作和义务为：

（1）作为本次联合体牵头方全权负责与招标人开展全流程对接，依法办理本项目投标、文件提交、答疑澄清、中标衔接、合同履约沟通等相关手续；

（2）负责项目整体统筹管控，包括项目进度管控、质量监管、内外协调等；

（3）承担本项目中语音呼叫平台部分的技术实施、服务交付、平台保障及相关售后支撑工作。

乙方承担的工作和义务为：

（1）作为联合体成员单位，严格遵守联合体约定，全面配合甲方完成本次投标及后续项目履约相关工作；

（2）承担本项目座席团队的招聘、选拔、入职培训、在岗技能培训、服务规范管理、服务质量管控、人员日常运营管理等相关工作。

五、有关本次联合投标的其他事宜：【无】。

六、本协议提交招标人后，联合投标各方不得以任何形式对上述实质内容进行修改或撤销。

七、本协议一式贰份，签约各方各持一份（电子投标文件中提交扫描件一份）。

甲方单位：（签章或盖章）　　乙方单位：（签章或盖章）

法定代表人：（签字或盖章）　　法定代表人：（签字或盖章）

日期：2026 年 4 月 8 日　　日期：2026 年 4 月 8 日

JSSZB2607652CGN00