2026年太仓市12345坐席外包服务项目

采购合同书

甲方（采购人）：太仓市数据局

地址： 太仓市县府东街99号

乙方（供应商）：腾创益昂资讯科技（太仓）有限公司

地址：太仓市经济开发区北京西路6号

签订日期：2026年5月1日

依据甲方委托 江苏正信立远项目管理有限公司 进行 12345 坐席外包服务采购（采购编号：JSZC-320585-TCLY-G2026-0004 ）的采购结果，确定乙方为本次中标单位，现依照采购文件、乙方的投标文件及相关文件的内容，依照《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 12345 坐席外包服务 事项协商一致，签订本合同书。

一、合同所涉及的服务基本情况及范围：

（一）采购内容：12345 坐席外包服务

主要工作内容：

1、电话接听服务：满足 12345 热线 7*24 小时话务服务要求；对服务对象通过热线渠道反映的诉求进行受理、记录，并通过在线回复、三方通话、制单下派的形式处办服务对象的诉求。

2、培训质检服务：制定培训计划，全年分层次、分阶段、分重点组织话务坐席员定期、不间断地开展培训工作；根据质检标准，针对每天的话务工单及通话录音，开展抽查质检，并形成工作数据文档。

3、软硬件支撑服务：在合同服务期内提供 7*24 小时系统运维保障服务，需配备工程师专门负责运维工作，保证系统安全稳定运行；需提供 20 台服务主机和 20 套工作耳机，服务时间 1 年。

4、项目管理服务；需配备现场管理人员，应具有丰富的项目管理经验、沟通协调能力、应急处理能力，熟悉政务服务流程和热线运行系统，并制定有效、可行的质检标准，日常开展录音及工单抽查质检。项目负责人应当全职驻场，未经甲方书面同意，乙方不得更换项目负责人。

5、应急储备人员；需配备应急储备人员不低于 6 人，应急储备人员应当具备临时紧急接替工作的专业能力。

（二）下列文件为本合同不可分割部分：

（1）中标通知书；

（2）采购文件及其补充文件（如有）；

（3）乙方成交的投标文件；

（4）乙方在招投标过程中所作的其他承诺、声明、书面澄清等。

(三)价格与支付:

1、合同价格按此次成交价格执行，合同含税价款为人民币贰佰捌拾叁万伍仟元整(小写:¥:2,835,000 元)，不含税价款为人民币贰佰陆拾柒万肆仟伍佰贰拾捌元叁角（小写：¥2,674,528.30 元），包括但不限于在实施期内本项目需要的服务管理内容、耗材、通讯、服装、员工餐费、办公设备、系统开发、项目培训、维护、各种税费、人工、保险、利润、税金、加班、福利、前期现场调研等政策性文件规定及合同包含的所有风险。采购单位除支付本次投标项目的金额外不再承担其他任何费用。

2、付款步骤:

（1）月度结算费用，70%为基础结算部分，30%为绩效考核部分。绩效考核部分月度分数在 95（含）-100 之间的，每低 0.5 分，绩效考核费用扣除 1%；分数低于 95 分的，每低 0.5 分，绩效考核费用扣除 2%。每月整体话务受理量超过 2025 年月度同期 5%，综合考核指标按同比例下浮。绩效考核费用以甲方绩效考核结论为准，乙方对考核结论不得异议。

（2）本项目按月度结算，费用以实际发生额结算，每月费用在下一月的 20 日前完成核对，月底前完成付款。

二、服务期限及场地

1、服务期限:1 年，2026 年 5 月 1 日 - 2027 年 4 月 30 日。

2、服务场地:太仓市数据局指定地点。

三、服务要求：

详见附件

四、知识产权及保密

1、乙方应能保证所提供的标的物涉及的知识产权是合法取得，并享有完整的知识产权，不会因为甲方的使用而被责令停止使用、追偿或要求赔偿损失，如出现此情况，一切经济和法律责任均由乙方承担。

2、乙方必须在签订合同的同时签订保密协议，项目实施前，参加项目实施工作的所有人员签订个人保密承诺书。

3、乙方在项目实施过程中取得的相关敏感信息，乙方人员必须严格保密，不得外泄。

4、整个项目实施期间以及结束后，乙方不得泄露甲方项目实施过程中所涉及的所有内容和信息，若发生信息外泄，甲方有权依法追究乙方的法律责任。

五、双方权利义务

（一）甲方权利义务

1、甲方应按时支付服务费。

2、甲方有权对乙方派遣的人员进行考核和管理，对不符合甲方要求的人员，甲方有权随时要求乙方加强管理直至更换符合甲方要求的人员为止。

3、甲方不得指使服务人员从事违法犯罪活动。

4、对乙方指出的事故隐患及时整改，以有效避免事故的发生。

5、法规、政策规定由甲方承担的其他责任。

（二）乙方权利义务

1、乙方应安排身体健康、品行良好、具备相应专业能力且无犯罪记录的服务人员上岗，做到着装整洁、仪表端庄、礼貌服务，遵守国家法律和单位内部规章制度，不得迟到、早退、脱岗、串岗，不得有违法乱纪的行为。

2、乙方应保证在岗服务人员的人数，服务人员若请假，乙方应及时调整替班人员，替班人员应当保持与在岗人员同样的专业能力。

3、乙方派出的服务人员应服从甲方的统一调度和指挥，若不服从甲方的指挥或有其他违法违纪行为，甲方有权要求乙方更换人员，乙方应于接到甲方的更换要求之日起两日内完成，不得借口推辞。

4、定期组织服务人员进行培训学习，不断提高服务人员业务技能。

5、乙方对在工作中出现的服务人员的人身安全承担责任，并对由于服务人员的原因导致的第三人的人身财产损失承担赔偿责任。

6、乙方应根据国家法律法规的规定与其派遣至甲方服务的人员签署劳动合同，并负责上述人员的工资和社会劳动保险、奖金、福利等费用，若发生劳动争议均由乙方自己解决并承担所有责任，甲方无任何连带关系和责任。

7、法规、政策规定由乙方承担的其他责任。

六、违约责任

1、甲方无正当理由未按合同规定期限向乙方支付款项的，每逾期一天向乙方偿付欠款总额0.5%滞纳金，但累积总额不超过欠款总额的5%。

2、乙方未按本合同规定提供相关服务或未能履行本合同规定的其他义务的，甲方有权要求乙方限期整改，逾期不整改或整改后仍达不到甲方要求的，甲方有权终止合同，由此造成甲方经济损失的，乙方应承担赔偿责任。同时乙方应向甲方支付合同总价 5%的违约金。

3、乙方及乙方工作人员违反本合同第四条的有关规定，甲方有权立即解除合同无须支付乙方任何合同款项并要求乙方承担合同总价 20%的违约金。

4、乙方未按时提交报表或提交不真实报表、虚构服务记录、工单的，甲方有权解除合同无须支付任何合同款并要求乙方承担合同总价 20%的违约金。

5、乙方在承担上述一项或多项违约责任后，仍应继续履行合同规定的义务（甲方解除合同的除外）。甲方未能及时追究乙方的任何一项违约责任并不表明甲方放弃追究乙方该项或其他违约责任。

七、不可抗力

1、不可抗力，是指不能预见、不能避免并不能克服的客观情况，如战争、动乱、瘟疫、严重火灾、洪水、地震、风暴或其他自然灾害等。

2、任何一方因不可抗力不能履行本合同规定的全部或部分义务，应尽快以书面形式将不可抗力的情况、原因及对履行本合同的影响等及时通知另一方。同时，遭受不可抗力影响的一方有义务尽可能及时采取适当或必要措施减少或消除不可抗力的影响，因未尽本义务而造成的相关损失由其承担。

3、发生不可抗力事件，任何一方均不对因不可抗力无法履行或迟延履行本合同义务而使另一方蒙受的任何损失承担责任，法律另有规定的除外。

4、合同各方应根据不可抗力对本合同履行的影响程度，协商确定是否终止或继续履行本合同。

八、合同的解除和转让

1、有下列情形之一，合同一方可以解除合同：

（1）因不可抗力致使不能实现合同目的，未受不可抗力影响的一方有权解除合同；

（2）因合同一方违约导致合同不能履行，另一方有权解除合同。

2、有权解除合同的一方，应当在违约事实或不可抗力发生之后三十天内书面通知对方以主张解除合同，合同在书面通知到达对方时解除。

3、采购合同的部分和全部都不得转让。

九、争议解决办法

因本合同或与本合同有关的一切事项发生争议，由双方友好协商解决。协商不成的，向甲方所在地有管辖权的人民法院起诉。

十、合同生效及其它

1、本合同经双方法定（授权）代表人签字（或盖章）并加盖单位公章（合同章）后生效。

2、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采购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；经双方签字并加盖公章后生效；补充协议之间如存在冲突的，应以最新签订的为准。

十一、附则

1、合同份数：本合同一式伍份，甲、乙双方各执贰份，采购代理机构壹份。

2、未尽事宜

本合同未尽事宜应按《中华人民共和国民法典》《中华人民共和国政府采购法》以及其他相关法律法规之规定解释。

甲方（盖章）：太仓市数据局

法定（授权）代表人（签字）：

日期：2026年5月14

乙方（盖章）：腾创盈昌资讯科技（太仓）有限公司

法定（授权）代表人（签字）：

开户银行：江苏银行太仓支行

账号：30380188000010616

日期：2026.5.1

江苏正信立远项目管理有限公司 合同鉴证章

附件：

（一）服务流程

1、接诉服务：

话务坐席对服务对象通过热线渠道反映的诉求进行受理、记录，并通过在线回复、三方通话、制单下派的形式处理服务对象的诉求。2025 年，太仓市 12345 热线共受理流转诉求 46.6 万件，日均 1277 件；热线呼入高峰时段为每日的 9 点-12 点及 16 点-18 点，每小时平均呼入约 180 件。

2、工单服务：

话务坐席对于可即时解答类问题，在线回复后对主要内容进行编辑并在线办结归档；对不能即时解答的诉求进行登记受理并创建工单，提交至研判派单岗。

3、质检服务：

质检人员每天对通话情况和工单质量进行质检，并制定有效、可行的质检标准，通过质检管理提高热线服务质量，及时发现问题，督促坐席人员进行整改。

4、反馈、回访服务：

坐席人员将承办部门的处理结果反馈给诉求人，并请诉求人对反馈结果进行评价，收集诉求人的意见。

5、话务数据报表服务：

供应商需每周和每月需提供工作人员的话务数据报表，为本级 12345 热线提供全面系统、科学精准的数据支撑和分析服务。

话务数据报表服务要求：诉求类型与诉求来源统计、话务呼入情况统计、话务人员工作情况分析统计、诉求时段统计及诉求日期统计等数据报表。

6、知识库管理服务：

供应商需辅助做好 12345 政务服务便民热线的知识库管理工作，对于需要了解的业务知识，沟通相关承办单位做好更新维护工作。

7、实时培训服务：

（1）内部培训。供应商需针对试用期员工、正式员工，以每天、每周、每月为周期，开展定期、不间断的培训考核，针对问题较多的员工实行一对一、脱岗形式的培训。建立全方位、多角度的热线培训机制，重点掌握热线运行的规范流程、相关业务部门的职责职能和业务知识、群众关注的政策法规以

及政务信息库内容。

（2）供应商需定期梳理群众关注的常见热点问题，归纳总结阶段性规律性的问题，由热线管理机构协调职能部门确定统一的答复口径，并及时开展培训学习，提高坐席人员在线答复能力。

（二）服务专员要求

1、话务人员

人员要求：普通话标准、流利，具备较强的服务意识和语言表达能力、良好的沟通能力、记忆能力、心理承受能力和学习能力；工作态度积极，热情，责任心强；打字速度不低于 60 字/分钟，上岗前需培训并参与测试，合格者方能上岗。

2、现场管理人员

人员要求：具备较强的服务意识和良好的管理能力、沟通能力、记忆能力、心理承受能力和学习能力；具有较强的责任心和抗压能力；具有 3 年以上呼叫中心现场管理经验。从事现场调度、实时监听、录音质检等质量监控工作以及业务培训、知识库运维、运营分析、综合管理等支撑工作。

3、各岗位最低技能要求

根据热线平台服务团队的组织架构规划，确定各岗位的最低技能要求，为招聘时人员选择提供了明晰的判断标准。

为使对来应聘的人员各方面能力、素质的有效判断，同时帮助面试官构建清晰的判断标准。对关键职位编写详细的基础技能要求。

（三）人员培训要求

1、培训指标

供应商需对在岗员工的培训效果进行有效的评估，制定量化指标客观反映真实情况和问题，以便更好地提升培训效果。评估标准应包含:岗前、实操、在岗阶段培训要求。

2、培训人员

供应商需制定培训计划，全年分层次、分阶段、分重点组织话务坐席员定期、不间断地开展培训工作。

3、培训评估

（1）培训评估具体方法

供应商需结合热线培训工作特性，制定科学完善、可落地的培训评估方案，搭建适配的培训评估机制，覆盖培训全周期开展评估工作；规范评估流程，细化评估标准，保障评估工作有序推进、落地见效。

（2）评估结果热线场景应用

供应商需将培训评估结果与热线人员管理、运营管控工作深度挂钩，作为热线座席人员层级评定、绩效核算、评优晋升的参考；结合评估结果优化热线运营管理，助力热线服务质量稳步提升，保障热线平稳高效运行。

（四）突发事件响应能力

在应对突发事件和紧急情况时（如恶劣天气、地震、呼入量异常暴增等），供应商需制定科学、完善的应急预案及提供备用资源，并定期开展突发事件和软硬件系统故障演练，优化预案处理流程，以最大限度地减少突发事件对服务连续性的影响，保障 12345 热线的高效稳定运行。在突发事件或紧急情况下，确保 12345 热线电话、网络等渠道畅通无阻，以确保热线在关键时刻能够高效运行，群众能够及时反映问题和寻求帮助。

（五）应急处理要求

在 12345 热线运营过程中，如遇突发事件（如恶劣天气、地震、呼入量异常暴增等），需立即启动应急预案。需供应商提供预备坐席人员，应在接到通知后 4 小时内迅速到达现场，确保服务连续性。

在运营过程中，如遇突发系统故障，供应商需立即启动应急响应机制，派遣技术人员在 4 小时内到达现场，快速排查并解决故障。技术人员须具备深厚的呼叫中心系统研发经验，熟悉呼叫中心系统架构、业务模块及常见故障处理方法，确保能够迅速定位问题并实施有效修复。同时，供应商需提供 7×24 小时技术支持服务。

（六）其他要求

1、本项目涉及呼叫中心运营及相关技术支撑，供应商应具有呼叫中心相关的运营、技术支撑能力，鼓励供应商采用 AI 等新技术对项目运营提供技术支撑，确保项目高效运营。

2、响应供应商须在合同签署之日起 10 个工作日内，派遣经培训达标的坐

席员到岗，并优先派驻有政务类热线经验人员到岗。

3、供应商根据太仓市数据局（政务服务中心）工作人员的着装要求，配备相同的服装，服装费用由供应商自行承担。

4、用餐要求

响应供应商人员在太仓市数据局（政务服务中心）用餐的按每人每餐 20 元标准，餐费由供应商自行承担。

（七）考核要求

1、热线坐席员外包服务考核内容、分值及评分细则

注： 总分为 100 分，采用扣分制时，每项扣分以该分项分值为限，扣完为止。

考核项目及分值	考核内容	考核标准及具体内容	分项分值	评分计算细则
机构及制度建设（10 分）	领导重视	组织领导机构健全。	2	领导机构健全且合理得 2 分，领导机构较健全得 1 分，否则不得分。
	人员配备	配备工作人员，分工排班合理。	6	需配备应急储备人员力量不低于6人。 工作人员分工排班配备合理，得 6 分，工作人员分工排班配备较合理得 4 分，工作人员分工排班配备合理性一般得 2 分，否则不得分。
	标准化建设	建立完善的内部工作制度，明确管理层、工作人员等岗位职责。	2	制度完善、责任明确得 2 分；职能岗位制度较健全得 1 分，否则不得分。
数据分析（5 分）	各类报表	协助政府服务中心做好 12345 热线平台数据整理汇总，提供各类报表设置维护，支撑平台管理及业务工作。	5	响应积极，协助表现良好，得 5 分； 响应积极，协助表现一般，得 3 分； 响应一般，协助表现有待提高，得 1 分； 响应差，协助表现差，不得分。
热线运行（50 分）	服务质量保证	热线电话呼入接通率达 95%以上。	5	呼入接通率每下降 0.5 个百分点扣 0.5 分，呼入接通率大于 95%的，每提高一个百分点加 1 分。（特殊情况、突发事件除外）
		平均等待时长低于 10 秒。	5	涉及外包坐席，10 秒≤平均等待时长＜20 秒，扣 1 分，20 秒≤平均等待时长＜30 秒，扣 2 分，平均等待时长≥30 秒，扣 5 分。

		平均受理响应时长低于5秒。	5	涉及外包坐席，平均受理响应时长＞5秒，每多1秒扣1分。
		投诉举报类工单质检率达到99%以上。	3	涉及外包坐席，质检率每下降一个百分点扣1分。
		坐席服务满意度达到95%以上。	4	涉及外包坐席，服务满意度每下降一个百分点扣1分。
		事假、病假情况	5	涉及外包坐席出勤率不低于98%/月，不扣分；出勤率未达标，每低于一个百分点，扣1分。
		认真接听市民来电，语言文明，态度热情，耐心细致，准确录入；对来电咨询、反映的问题，如政策明确、情况清楚，能当场答复。	5	热线电话服务质量被投诉，第一时间做好回访并得到市民谅解，经查实确为坐席服务主观责任的，一次扣1分；热线电话服务质量被表扬一次加1分。
		内部拨测评估	6	每月人工拨测存在问题的诉求，小于等于15件，得满分；16-20件，扣1分；21-25件，扣2分；26-35件，扣4分；高于35件，不得分。
		工单记录情况	6	研判派单岗对下派流转的工单进行审核， 每月工单记录错误的，小于等于3件，得满分； 4-6件，扣2分；7-10件，扣4分大于10件，不得分。
		坐席质检抽查	6	苏州便民服务中心通报反馈的质检问题，每涉及一个扣0.5分（经申诉成功后不扣分）（共3分）。每月抽查质检中，存在问题的工单，小于15件，得满分；16-30件，扣1分；31-40件，扣2分；高于40件，不得分。（共3分）
热线电话管理（10）	资料记录管理	定期梳理市民关注的常见热点问题，归纳总结阶段性规律性的问题，由热线管理机构协调职能部门确定统一答复口径。	5	未能准确记录的或记录错误的一次扣0.5分。
	统计分析	当周热线接听运行情况及时统计分析，并上报政务服务中心。	5	及时上报得5分，上报延时得3分，不上报不得分。
坐席管理	考核办法	制定切实可行的坐席	3	考核办法切实可行得3分，考核办

（15 分）		工作考核办法。		法不完善得 2 分，无考核办法不得分。
	坐席培训	内训师队伍建设开展定期、不间断的培训。	3	有培训专员及完善的培训进阶内容，得 3 分；不完善得 2 分，无提升培训不得分。
	仪容仪表	着装规范，精神面貌良好。	3	做到规范要求，得 3 分，抽查发现不规范着装一次，扣 0.5 分。
	保密纪律	坐席严格遵守保密纪律，不得泄露市民反映的不宜公开的内容，不得向无关人员谈论不宜公开的信件处理情况。	6	被投诉或被举报违反保密纪律一经查实一次扣 6 分。
日常沟通（10 分）	配合度	服从热线平台的调配管理	5	根据实际工作表现情况评分。
	会议和活动	积极参加政务服务中心组织的会议和活动。	2	缺席的，每次扣 1 分；迟到的，每次扣 0.2 分，事先请假经批准的，不扣分。
	培训	积极参加政务服务中心组织的培训。	3	未按要求参加中心组织的各类培训的，每次扣 0.5 分。

2、太仓市“12345”政务服务便民热线坐席服务外包项目考核情况表

序号	评分类别	总分值	得分	备注
1	机构及制度建设	10		每月的得分作为绩效考核的测算依据，换算成结算费用。
2	数据分析	5		
3	热线运行	50		
4	热线电话管理	10		
5	坐席管理	15		
6	日常沟通	10		

注释：月度结算费用，70%为基础结算部分，30%为绩效考核部分。绩效考核部分月度分数在 95（含）-100 之间的，每低 0.5 分，绩效考核费用扣除 1%；分数低于 95 分的，每低 0.5 分，绩效考核费用扣除 2%。每月整体话务受理量超过 2025 年月度同期 5%，综合考核指标按同比例下浮。绩效考核费用以甲方绩效考核结论为准，乙方对考核结论不得异议。