合同编号：JSZKY2600115CGN00

江苏省政府采购合同（服务）

项目名称：江苏省 12388 热线服务外包（座席服务及配套）

项目编号：JSZC-320000-SCZX-G2026-0027

甲方：（买方）_中共江苏省纪律检查委员会办公厅_

乙方：（卖方）_中国电信股份有限公司江苏分公司_

甲、乙双方根据江苏省政府采购中心关于 江苏省 12388 热线服务外包（座席服务及配套）项目公开招标的结果，签署本合同。

一、合同内容

1.1 标的名称：江苏省 12388 热线服务外包（座席服务及配套）

1.2 标的质量：符合国家和行业有关标准

1.3 标的数量（规模）：配备 44 名电话座席接听人员（含 AI 座席），并提供语音平台、通信线路、服务电脑、耳麦、工作服等，统一接听全省 12388 举报电话。

1.4 履行时间（期限）：2026 年 3 月 1 日起至 2029 年 2 月 28 日

1.5 履行地点：南京市

二、合同金额

2.1 本合同金额（含税价）为（大写）：_壹仟叁佰玖拾捌万肆仟叁佰捌拾捌元叁角肆分_（_13984388.34_元）人民币或其他币种。

2.2 有关乙方的银行账户信息为：

账户名称：中国电信股份有限公司江苏分公司

开户行：中国工商银行南京察哈尔路支行

银行账号：4301011219001023493

三、甲乙双方责任

3.1 甲方责任

3.1.1 提供本项目执行所需服务场地。

3.1.2 对照考核标准对乙方履约情况进行评分，并按约定付款。

3.2 乙方责任

3.2.1 提供全年 7*24 小时人工服务（含节假日），为本项目配备服务团队，人员岗位职责如下：

JSZKY2600115CGN00

平台主管。协助甲方开展话务平台日常管理；开展座席人员绩效考核，提升接听服务质量；甲方交办的其他工作。具有本科及以上学历，五年以上工作经验，三年以上呼叫中心行业从业经验。

信件扫描员。主要负责信访件的扫描；每日导出导入并核对系统数据；甲方交办的其他工作。具有本科及以上学历，保密意识强，并通过甲方考核测试。

来访接待员。主要负责辅助来访接待工作；甲方交办的其他工作。具有本科及以上学历，保密意识强，并通过甲方考核测试。

座席人员。主要负责接听群众来电。具有专科及以上学历。

乙方根据需要，配备适量管理人员，保证平台平稳运行。以上人员须具备较高的政治素质、较好的沟通能力，能够熟练操作计算机等办公设备以及受理系统。2026 年 6 月 30 日前上线 AI 座席，经甲方同意，适量替代人工座席。及时关注 AI 大模型应用新场景，不断拓展智能化水平。

3.2.2 人员管理

乙方须建立健全绩效考核制度，合理评定 12388 人员的工作任务完成情况、执行力、工作履职情况等，绩效成绩与工资挂钩，能有效激发和调动人员工作积极性。所有人员签订保密协议，定期开展保密教育，对来电信息严格保密。年员工流失率小于规定数，离岗离职后实行脱密期管理。各岗位人员确定调整晋升须报甲方同意。班长以上人员调离所在岗位，须提前 1 个月向甲方提出书面申请，并经甲方审核同意；完善岗位培训制度，及时组织全员学习党和国家最新政策法规等文件，提升服务本领。制定人员薪酬和福利保障方案，规范日常管理，开展丰富多样的激励活动，增强团队凝聚力，营造良好工作氛围。绩效考核成绩、月工资和年终奖发放明细及时报甲方备案。

3.2.3 其他保障要求

为座席现场配备适量绿植，营造温馨工作环境。定期组织生日会、春秋游，每年组织年会，增强团队凝聚力。提供工作午餐。

3.2.4 乙方为本项目提供的算力服务器（数量：1 台），主要配置如下：配备 4 颗 48 核心 2.6GHz 处理器，8 块 910B 模组 GPU（模组形态，显存规格 32GB HBM2e、FP16 精度算力 280TFLOPS，8 块 200G 网卡），1536GB 内存，2 个 480GB SATA SSD 类型硬盘，2 个 3.2TB U.2 NVMe SSD 类型硬盘，1 块四口 GE（电口）

类型网卡，2 块双口 25GE 类型网卡，1 块双口 100GE 类型网卡，1 块 4GB 缓存 Raid 卡，4 块 220V 交流和 240V 高压直流自适应电源模块（铂金级或 CQC 能效Ⅳ级、额定功耗 2600W、含配套电源线）。

四、技术资料

4.1 乙方应按招标文件规定的时间向甲方提供服务（包含与服务相关的货物）的有关技术资料。

4.2 没有甲方事先书面同意，乙方不得将由甲方提供的有关合同或任何合同条文、规格、计划、图纸、样品或资料提供给与履行本合同无关的任何其他人。即使向履行本合同有关的人员提供，也应注意保密并限于履行合同的必需范围。

五、知识产权

5.1 乙方应保证甲方在使用、接受本合同服务（包含与服务相关的货物）或其任何一部分时不受第三方提出侵犯其专利权、版权、商标权和工业设计权等知识产权的起诉。一旦出现侵权，由乙方负全部责任。

六、产权担保及设备资产归属

6.1 乙方保证所交付的服务（包含与服务相关的货物）的所有权完全属于乙方且无任何抵押、查封等产权瑕疵。

6.2 本项目实施过程中，由乙方提供的设备（包括但不限于服务电脑、耳麦、通信设备、办公设备、算力服务器等）归乙方所有，甲方仅享有在合同期内使用该等设备的权利。合同期满或提前终止后，乙方有权收回上述设备。

七、合同转包或分包

7.1 乙方不得将合同标的转包给他人履行。

7.2 乙方不得将合同标的分包给他人履行。

7.3 乙方如有转包或未经甲方同意的分包行为，甲方有权解除合同。

八、合同款项支付

8.1 合同款项的支付方式及进度安排

合同签订后支付 2026 年 3 月 1 日至 12 月 31 日服务费用（不含考核金）；每年 3 月 1 日前支付当年项目服务费（不含考核金）。根据考核结果，支付考核

金。

每年 6 月、12 月的第一周对上 6 个月的平台运行总体情况进行评估考核。每季度合同标的额的 3%作为考核金，考核得分与考核金挂钩。9 分及以上优秀，得 100%考核金；8-9（不含）分良好，得 80%考核金；6-8（不含）分合格，得 60%考核金；6 分（含）以下不合格，扣除考核金。乙方累计两次考核不合格的，甲方有权无条件解除合同，乙方必须承诺继续做好服务，保障平台正常运行，至采购人重新确定服务供应商。

考核评分标准如下（每年调整一次）：

序号	指标名称	指标定义	质量标准	指标计量周期
1	首次接通率	接听量/来电量	95%以上（未接通的全量回拨）	日指标
2	接听解答准确率	抽检解答准确量/抽检质检总量	98%以上	月指标
3	回访率	对所有未接通来电进行 100%回访	100%	日指标
4	服务满意度	服务满意评价量/评价总量	90%以上	月指标
5	服务投诉量	投诉服务人员服务质量问题，并造成不良影响的投诉量	不超过 2 次	季度指标
6	报表及时准确性	周报、月报、年报上报及时准确	数据错误不超 2 次	月指标
7	薪酬工资	月工资和年终奖发放符合标准	落实人员福利保障和薪酬方案，月平均应发工资(不含单位缴纳五险一金和年终奖)6000 元以上	月指标

九、税费

9.1 本合同执行中相关的一切税费均由乙方负担。

十、项目验收

10.1 甲方依法组织履约验收工作。

10.2 甲方在组织履约验收前，将根据项目特点制定验收方案，明确履约验收的时间、方式、程序等内容，并可根据项目特点对服务期内的服务实施情况进行分期考核，综合考核情况和服务效果进行验收。乙方应根据验收方案内容做好相应配合工作。

10.3 对于实际使用人和甲方分离的项目，甲方邀请实际使用人参与验收。

10.4 如有必要，甲方邀请参加本项目的其他供应商或第三方专业机构及专家参与验收，相关意见将作为验收书的参考资料。

10.5 甲方成立验收小组，按照采购合同的约定对乙方的履约情况进行验收。验收时，甲方按照采购合同的约定对每一项技术、服务、安全标准的履约情况进行确认。验收结束后，验收小组出具验收书，列明各项标准的验收情况及项目总体评价，由验收双方共同签署。验收结果与采购合同约定的资金支付及履约保证金返还条件挂钩。履约验收的各项资料存档备查。

10.6 验收合格的项目，甲方根据采购合同的约定及时向乙方支付合同款项、退还履约保证金。验收不合格的项目，甲方依法及时处理。采购合同的履行、违约责任和解决争议的方式等适用《民法典》。乙方在履约过程中有政府采购法律法规规定的违法违规情形的，甲方将及时报告本级财政部门。

十一、违约责任

11.1 甲方无正当理由拒绝接受乙方提供服务的，甲方向乙方偿付拒绝接受服务合同价款总值的千分之六的违约金。

11.2 甲方无故逾期验收和办理合同款项支付手续的，甲方应按逾期付款总额每日千分之六向乙方支付违约金。

11.3 乙方逾期提供服务的，乙方应按逾期提供服务合同总额每日千分之六向甲方支付违约金，由甲方从待付合同款项中扣除。逾期超过约定日期 10 个工作日不能提供服务的，甲方可解除本合同。乙方因逾期提供服务或因其他违约行为导致甲方解除合同的，乙方应向甲方支付合同价款总额千分之六的违约金，如造成甲方损失超过违约金的，超出部分由乙方继续承担赔偿责任。

11.4 乙方所提供服务的标准不符合合同规定及招标文件规定标准的，甲方有权拒绝接受服务，并可单方面解除合同。

十二、不可抗力事件处理

12.1 在合同有效期内，任何一方因不可抗力事件导致不能履行合同，则合同履行期可延长，其延长期与不可抗力影响 期相同。

12.2 不可抗力事件发生后，应立即通知对方，并寄送有关权威机构出具的证明。

12.3 不可抗力事件延续 120 天以上，双方应通过友好协商，确定是否继续履行合同。

十三、解决争议的方法

13.1 双方在签订、履行合同中所发生的一切争议，应通过友好协商解决。如协商不成，由甲方住所地人民法院管辖。

十四、合同生效及其它

14.1 合同经双方法定代表人或授权委托代表人签字并加盖单位公章后生效。

14.2 本合同未尽事宜，遵照中华人民共和国现行法律法规有关条文执行。

14.3 本合同正本一式两份，具有同等法律效力，甲方、乙方各执一份。

合同签章页：

甲方：中共江苏省纪律检查委员会办公厅

地址：南京市鼓楼区虎踞北路 10 号

法定代表人或授权代表：

联系电话：

签订日期：2026 年 3 月 1 日

乙方：中国电信股份有限公司江苏分公司

地址：南京市玄武区中央路 260 号

法定代表人或授权代表：霍佩雅

联系电话：

签订日期：2026 年 3 月 1 日

JSZKY2600115CGN00