政府采购合同书

甲方：苏州市相城区社会治理指挥中心

联系人：倪春燕

地址：相城区庆元路 168 号

电话：0512-69595006

乙方：中电鸿信信息科技有限公司

联系人：黄芙蓉

地址：南京市汉中路 268 号

电话：18915561824

根据苏州鸿鑫工程咨询有限公司招标编号为 JSZC-320507-SZHX-G2026-0024 号的政府采购文件及乙方的投标文件和中标通知书，甲乙双方就甲方聘用乙方从事相城区社会治理指挥中心坐席业务外包项目服务事宜，签订本合同书。

一、项目名称：相城区社会治理指挥中心坐席业务外包项目。

二、合同内容

1、服务内容：相城区社会治理指挥中心坐席业务外包项目

2、服务期限：11 个月（自 2026 年 8 月 1 日至 2027 年 6 月 30 日止）。

3、服务地点：甲方指定地点。

4、服务质量要求：达到国家和省、市、区规定的技术标准。

三、合同价款的支付：

1、本合同总金额（含税）为人民币：大写捌佰叁拾捌万元整（¥：8380000），合同金额应包括完成该项工作所需的所有服务内容，包括服务外包人员基本工资、绩效、公积金、社保、培训、保险、利润、税金、交通、食宿、加班、工作服、服务所需设备及材料（采购方配备除外）等不限于以上所列工作所发生的全部费用和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、付款步骤：合同生效后，按季度支付，甲方每三个月后的十五个工作日内，

支付季度款，实际付款金额依据经甲乙双方确认的每季度考核（考核标准见附件 1）结果计算。每季度考核总分为 105 分，其中加分项为 5 分，得分不低于 95 分全额支付，低于 95 分，每低 0.1 分，扣除当季合同应付金额的 0.1%（例：当季考核得分 95 分，季度款金额=合同总金额/4；当季考核得分 94.9 分，季度款金额=合同总金额/4*（1-0.1%））。

3、根据国家现行税法对甲方征收的与本合同有关的税费均由甲方承担；根据国家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。如乙方在履约过程中产生额外的收益，归甲方所有。

4、甲方付款前，乙方应当向甲方提供：合法有效且符合甲方要求的发票（第一次付款另附合同一份）、甲方及乙方确认的考核凭证。乙方未按约开具发票的，甲方有权迟延付款且不承担逾期付款的违约责任。

5、本项目暂定合同价 10%为预付款，在签订合同时，甲方与乙方协商确定是否支付预付款和预付款比例。如乙方明确表示无需预付款或者主动要求降低预付款比例的，甲方可不适用前述规定。

6、支付方式：数字人民币支付或银行账户转账。乙方钱包或账户信息如下：

钱包开户银行：上海浦东发展银行南京城西支行

钱包开户名称：中电鸿信信息科技有限公司

数字人民币账号（数币钱包 ID）：0052282693313414

或：

账户开户银行：中国建设银行股份有限公司南京湖北路支行

账户开户名称：中电鸿信信息科技有限公司

账户账号：32001881436059000588

四、甲、乙双方的责任

1、甲方责任：

1.1 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 甲方应积极配合乙方工作人员履行好合同所规定的职责和义务。

1.3 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。

1.4 合同期满，应配合做好交接事宜。

1.5 为乙方有效开展工作提供其他必要的便利。

2、乙方责任：

2.1 乙方负责相关设备的日常管理、维护、维修等，因保管不当等原因造成损失的，由乙方承担。

2.2 培训期间，乙方应当安排专人负责培训服务。

2.3 乙方在服务工作中应当做到文明工作，合同期内若发生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。

2.4 乙方应及时调整不适应工作需求的相关人员；如甲方认为该员工不能胜任本职工作的，必须调整。

2.5 乙方驻场人员仅为本项目提供服务，不得在其他项目兼职。

2.6 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、被盗等安全事故对甲方造成损失的，乙方需承担相应的赔偿责任。

2.7 严格执行国家有关规定（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。

2.8 接受并积极配合组织的定期考核等工作，并按甲方提出意见及时进行整改。

2.9 本合同终止时，乙方必须在届时甲方指定的期限内向甲方移交甲方曾提供的档案资料及所有与本项目相关的材料；移交的资料档案应具备完整性，如不配合甲方进行移交的，将追究相关责任，甲方有权不支付剩余款项。

五、保密条款

1、甲乙双方在合作过程中知悉的对方一切商业秘密，包括但不限于有关本合同双方的内部资料、业务信息、技术资料及本合同项下的服务价格、合作条件等书面或口头信息，双方承诺严格遵守对上述信息的保密约定。未经对方书面同意，任何一方均不得泄露、使用或许可给第三方使用上述保密信息。若乙方未能遵守本合同约定的保密义务的，甲方可要求乙方支付本合同价款总额 20%的违约金，并有权视情节轻重单方解除合同。

2、无论本合同是否变更、解除或终止，合同的保密条款不受其限制而继续有效，双方都应继续承担保密条款约定的保密义务。保密义务的期限为永久。

六、不可抗力：

1、因不可抗力原因不能履行合同的，根据不可抗力的影响，部分或者全部免除责任。但合同一方迟延履行后发生不可抗力的，不能免除责任。

2、合同一方因不可抗力不能履行合同的，应当及时通知对方，以减轻可能给对方造成的损失，并应当在合理期限内提供证明。

七、违约责任：

合同一方不履行合同义务或者履行合同义务不符合约定的，应当承担继续履行、采取补救措施或者赔偿损失等违约责任。

1、甲方违约责任及违约金支付：

1.1 在合同生效后，甲方无理由要求终止服务的，应向乙方偿付合同总价款的 5%作为违约金，违约金不足以补偿损失的，乙方有权要求甲方补足。

1.2 甲方违反合同规定，拒绝接受乙方提供服务，应当承担乙方由此造成的损失。

2、乙方违约责任及违约金支付：

2.1 若乙方不能提供服务的或交付服务成果不合格的，甲方有权单方解除合同，有权要求乙方返还全部已收款项，同时甲方有权另行委托第三方提供服务，同时乙方应向甲方偿付合同总价款 5%的违约金并赔偿甲方因此产生的损失(包括甲方委托第三方发生的各项费用等)。

2.2 乙方逾期提供服务或逾期履行本合同任何规定的，乙方应根据逾期天数按照合同总价款的每天千分之一支付逾期违约金，同时承担甲方因此遭致的损失费用。如乙方无正当理由，逾期超过 30 日未履行，视为乙方不能履行本合同，甲方有权单方解除本合同，并要求乙方支付合同总价款 5%的违约金，同时乙方赔偿甲方相应损失。由甲方原因造成逾期的，乙方不承担责任。

2.3 因乙方违约导致甲方为维权支出的一切费用均由乙方承担（包括但不限于律师费、诉讼费、保全费等费用)。

八、合同转包和分包：

政府采购合同整体和部分都不得分包、转包。

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，任何一方均可向甲方所在地的人民法院起诉。

十、合同的解除：

1、除《政府采购法》第 49 条、第 50 条第二款规定的情形及本合同约定的情形外，本合同签订后，甲乙双方不得擅自变更、解除或终止本合同。

2、有下列情形之一，合同一方可以解除合同：

2.1 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；

2.2 因合同一方违约导致合同不能履行或存在本合同约定可以解除的情形的，另一方有权解除合同。

2.3 经甲乙双方平等协商达成一致后，可解除本合同。

3、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，合同在书面通知到达对方时解除。

十一、其它约定事项：

1、下列文件为本合同不可分割部分：中标通知书；乙方的投标文件；乙方在开标过程中所作的其它承诺、声明、书面澄清等；招标文件及其附件；合同附件；以上与本合同具有同等法律效力。

2、乙方除应做好服务人员的安全教育外，还应为服务人员提供必要的劳动保护条件，为服务人员办理作业时的人身安全保险和意外伤害险，一切安全责任事故均由乙方负责（保险种类由乙方自行选择）。

十二、合同的生效：

本合同（采购编号：JSZC-320507-SZHX-G2026-0024）经甲乙双方法定代表人或签约代表签字并加盖公章（或合同章）后即生效，生效后网上备案。

十三、附则：

1、合同份数：本合同一式伍份，甲方贰份，乙方壹份，采购代理机构壹份，政府采购管理部门壹份。

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、法规之规定执行。

（此页无正文）

甲方：

（公章或合同专用章）

法定代表人（授权代表）签字：

签订日期：2026 年 7 月 31 日

乙方：

（公章或合同专用章）

法定代表人（授权代表）签字：

签订日期：2026 年 7 月 31 日

附件 1： 考核表

相城区社会治理指挥中心坐席业务外包项目考核评分表					
考核指标	指标分解与内容		考核要求与评分方法	分值	评价方式
服务保障（23分）	1.1 工作团队	建立坐席服务工作团队，指定负责人，所有人员造册登记。	1.1.1 建立坐席服务工作团队，驻场管理人员不少于 1 人，并明确分工，指定相关责任人；未建立服务工作团队的扣 1 分，无指定责任人扣 1 分；驻场管理人员未按要求派驻的，此大类不得分。	5 分	台账记录
			1.1.2 人员发生变更的，需提前 1 个月书面通知相城区社会治理指挥中心，并经相城区社会治理指挥中心确认同意，未经确认同意的此大类不得分；坐席人员岗位变更，需做好交接、培训，考核审核后正式变更，未按规定办理交接的，出现 1 次扣 1 分。		
			1.1.3 按规定足额配备人员，提供人员花名册，名册与实际人员情况完全一致。未按规定配备人员，每少 1 人扣 0.5 分。		
	1.2 安全保障	配合部署应用省“一体化”平台和社会治理指挥平台。	1.2.1 建立并实施安全风险分级管控与隐患排查管理制度，每月开展一次信息安全检查工作，将落实情况及时书面上报采购人，并做好数据灾难备份，否则，每次扣 1 分。	5 分	台账记录
			1.2.2 制定重大突发事件、紧急敏感情况、服务中断故障、节假日、消防安全等应急预案，并严格落实，无预案的扣 1 分；应急预案需对责任分工、相应流程、恢复步骤进行明确，尤其是对于通讯中断事件的处置流程，无预案扣 1 分；造成应用安全、数据使用安全、网络使用安全、通讯中断、服务中断等故障的每次扣 1 分。		
			1.2.3 制定防火防盗等安全措施，落实安全责任制，每月对员工进行安全教育不少于 1 次，每少一次扣 0.5 分；每年组织消防疏散演练不低于 1 次，否则扣 1 分；实行现场安全巡检轮值制度，定时和不定时检查，发现安全隐患及时汇报，及时排除，并做好巡检记录，无巡检记录的，出现 1 次扣 0.5 分。		
			1.2.4 按中心要求配合部署应用省“一体化”平台和社会治理指挥平台，做好以上平台运行维护和应用安全、数据使用安全、网络使用安全等信息化保障，否则，每次扣 1 分。		
	1.3 制度管理	建立健全覆盖服务全过程的制度规范，日常管理规范有序，符合业务服务标准。	1.3.1 按照便民服务全流程的运行规范及中心坐席服务工作考核细则，制定各类运行保障预案并严格落实，否则，扣 1 分；相关材料每季度整理归档，一式三份，一份报中心归档，一份考评时备查，未按规定落实，每一次扣 1 分。	8 分	提供资料
			1.3.2 严格按照便民服务全流程的运行规范执行，否则，每次扣 1 分；制定坐席服务规范章程和员工手册，并按照规范执行，做到人手一份；未制定坐席服务规范章程和员工手册的，缺一项扣 1 分。		
			1.3.3 制定保密制度，规范保密流程，与所有人员签订保密协议，工作过程中获取的涉及非公开的信息严格守密，不得以任何形式泄露；未制定制度的扣 1 分，未与所有人员签订保密协议的扣 1 分；每季度开展不少于一次员工的保密教育及意识形态学习教育培训，并规范做好台帐记录，每少一次扣 1 分。		台账记录
			1.3.4 依法用工，按实足额发放人员薪资、津补贴等待遇，按标准		

			缴纳社保和公积金；未按规定发放到位的，一次扣 1 分。		
			1.3.5 服务现场日常管理规范有序，有专人专员风纪检查，未落实专人专员扣 1 分；按规定着装，遵守考勤制度，严禁工作时间打游戏、看视频、网购等与工作无关的事项，出现一项一次扣 0.5 分。		现场抽查
			1.3.6 有专人专员负责运营服务安全管理，发生安全事故或重大舆情事件，造成较大损失或恶劣影响的，此大项不得分。		台账记录
			1.3.7 诚信履约，日常平台运行中弄虚作假的，一经查实，出现一项一次扣 2 分；考评工作中存在弄虚作假违规行为的，扣 2 分。		
			1.3.8 妥善管理中心交由坐席使用、保管及共用的设施设备及其他资产，如因管理不当造成资产损失或影响正常运行的，扣 1 分。		
	1.4 能力提升	建立完善的职业能力提升和岗位激励机制，提供优质精准的业务服务。	1.4.1 落实岗位激励机制，每季度对坐席员进行能力考核和评级，未落实的，每次扣 1 分。	5 分	提供资料
			1.4.2 提供在职人员业务能力提升培训，每月不少于一次，全年不少于 12 次；每少一次扣 1 分；全年不少于 2 次的全员系统性培训，每少 1 次扣 1 分。严格落实“在线学堂”任务，被市级扣分的同比例扣分。		台账记录
			1.4.3 建立坐席员心理疏导与职业关怀机制，关注人员身心健康；未建立机制扣 0.5 分，全年开展不少于 2 次，少 1 次扣 1 分。		
平台运行（52 分）	2.1 热线服务	按照职责和服务承诺要求，热线接处的接通率高、服务规范。	2.1.1 呼叫接通率：达到 95%以上，否则，每低 0.1 个百分点扣 0.1 分；平台接通率：达到 95%以上，否则，每低 0.1 个百分点扣 0.1 分；座席接通率：达到 95%以上，否则，每低 0.1 个百分点扣 0.1 分；不满 0.1 个百分点，按照 0.1 百分点计算。	25 分	系统统计
			2.1.2 平均等待时长：低于 20 秒，否则，20 秒≤平均等待时长＜30 秒，扣 0.2 分；30 秒≤平均等待时长＜40 秒，扣 0.5 分；平均等待时长≥40 秒，扣 2 分。		
			2.1.3 互联网渠道响应时长：达到区县平均值及以上，否则，较平均值每降低 1%扣 0.5 分。		
			2.1.4 政务信息：退回率：低于 2%，否则，每超过 1%扣 0.5 分；引用率：达到区县平均值及以上，否则，每降低 1%扣 0.5 分；引用准确率达到区县平均值及以上，否则，每降低 1%扣 0.5 分；		
			2.1.5 服务礼仪：礼貌问好称呼对方、查资料前后致歉、再次询问需求、礼貌告别；经认定为有责投诉的，每件次扣 1 分。		录音抽查
			2.1.6 业务沟通：询问需求、快速找准问题、主动询问、工单填写规范；对政策、流程、业务知识熟悉掌握；不符合规范要求出现 1 次扣 0.1 分。		
			2.1.7 解决能力：不推诿、对情绪不稳定对象进行安抚、清楚说明处理方法；经认定为有责投诉的，每件次扣 1 分。		
			2.1.8 语言表达：回访规范清晰、使用普通话、语速适中清晰报读、使用敬语、不随意插话耐心倾听；不符合规范要求出现 1 次扣 0.1 分。		
			2.1.9 话务服务满意率：达到 98%以上，否则，每低 1%扣 0.5 分。		系统统计

	2.2 工单处办	按照工作指令处办平台工单，及时、准确、差错率低。	2.2.1 工单填写规范，按《市“12345”政府公共服务平台标准化服务工单填写规范》填写工单；出现有责工单 1 次扣 0.5 分，重大失误 1 次扣 2 分。	17 分	系统统计
			2.2.2 诉求分类精准，按《苏州市政府公共服务平台诉求分类与代码》标准，正确选择服务工单类型和诉求内容归口；服务工单类型和诉求内容归口累计出现错误每满 5 件扣 0.2 分。		
			2.2.3 工单及时派遣处理，因工作人员主观因素未及时受理、立案、派遣、督查，出现重大延误件，每件扣 0.5 分。		台账记录
			2.2.4 工单答复审核，坐席管理原因出现答复错漏、重要敏感工单未经审核，直接答复等情况的，每件扣 0.5 分；出现有责投的每件次扣 1 分。		系统统计
			2.2.5 及时签收率：2 小时内及时签收率达到 99%以上，否则，每降低 1%扣 0.5 分。		系统统计提供资料
			2.2.6 直接办理率：直接办理率达到区县平均值，否则，每降低 1%扣 0.5 分。		
			2.2.7 首次派单准确率：首次派单准确率达到 98%以上，否则，每降低 1%扣 0.5 分。		检查系统提供资料
			2.2.8 按时办理率：按时办理率达到 99%以上，否则，每降低 1%扣 1 分。		系统统计提供资料
			2.2.9 按时退单率：按时退单率达到 99%以上，否则，每降低 1%扣 1 分。		
			2.2.10 回访率、按时回访率：回访率到 99%以上，否则，每降低 1%扣 0.5 分；按时回访达到 99%以上，否则，每降低 1%扣 0.5 分。		
	2.3 信息报送	按要求报送相关信息，形成长效机制。	2.3.1 按要求定期报送平台热点、共性、趋势性问题的专题报告、季度运行通报、宣传稿件、集中诉求等相关业务材料，同时配合省市平台，完成其他信息材料的报送。未在规定时间内报送或报送质量差的，每件次扣 0.5 分；未报送或未按照要求报送的，每件次扣 1 分；按规定定期装订归档业务台账，一式两份，未归档的 1 次扣 1 分。	10 分	台账资料
			2.3.2 按要求提供接通率提升年度工作方案，任务分解表；每季度提供接通率提升工作推进情况等报告；未制定年度提升方案扣 1 分，未制定任务分解表扣 1 分，未提供接通率提升工作推进情况报告，每少 1 次扣 0.5 分。热线政务信息建设方面被市级扣分的，同比例扣分。		
			2.3.3 定期梳理高发案件和反复案件，定期分析平台运行数据，为政府社会治理提供决策依据。未按时间规定报送，出现 1 次扣 0.5 分。		
			2.3.4 按照中心舆情报送要求及时报备平台受理的紧急、敏感重要信息，未经核实报送的每件次扣 1 分；未及时报送产生负面影响的，每次扣 2 分。		
服务效能（25	3.1 违规监察	群众认可，满意度高，	3.1.1 信息泄露：坐席员利用职务便利泄露单位涉密信息、泄露个人隐私等，一经查实，严肃追责，每件次扣 5 分。	25 分	台账记录
			3.1.2 职业道德：坐席员存在“吃、拿、卡、要”、上报虚假信息、		

分）		在便民服 务工作指令涉及范围内无有责重复投诉情况发生。	发生纠纷等行为，每件次扣 1 分；通过各类自媒体网络发表不当言论造成中心不良影响的，每次扣 3 分。		
			3.1.3 有责投诉：市级及以上平台发现，或服务对象升级投诉至市级及以上平台，经认定为有责投诉的，每件次扣 3 分。		
			3.1.4 服务工单经市级及以上主管部门核查发现存在办理差错的，每次扣 1 分；服务工单被上级扣分经认定为坐席人员责任的，每次扣 1 分。		系统统计提供资料
	3.2 公众满意		3.2.1 满意率达到 95%及以上，否则，每降低 0.1%扣 0.1 分。12345 热线、人民网满意率须达到 95%以上，否则，每项每降低 1%扣 1 分。省平台来源不满意工单未按要求报市平台向省平台统一申诉的，每件扣 1 分。		系统统计
	3.3 信息公开		3.3.1 工单信息公开中，未正确引导导致申请人投诉的，每次扣 0.2 分。		台账记录
	3.4 评估整改		3.4.1 区社会治理指挥中心编发坐席服务外包整改通知书的，每次扣 2 分；对上一季度上级的评估和本级的季度考核整改意见建议，有效整改和落实，提供书面报告，未提供并无具体落实措施的每次扣 2 分。		台账记录
	3.5 责任担当		3.5.1 维护中心形象，被市(区)级有关部门通报或书面批评的，被各类新闻媒体曝光造成不良反响的，每次扣 2 分。		台账记录
争先创优（5 分）	4.1 效能提升	加分项	4.1.1 被考评当季，话务满意率达 99%以上的，加 0.5 分；人民网区委书记信箱办理满意率为区县第一，加 1 分。	5 分	系统统计
			4.1.2 被考评当季，通过创新工作方法、工作机制，工作效率和服务质量明显提高的，每项加 0.5 分。		
			4.1.3 被考评当季，因服务态度、工单办理等收到市民表扬并收到锦旗、表扬信等，每次加 0.5 分。		台账记录提供资料
	4.2 荣誉创新		4.2.1 被考评当季，报送宣传信息被市平台或市级主流媒体采用的，每件得 0.5 分；被省平台或中央、省级主流媒体采用的，每件得 1 分。同一内容被不同渠道采用的，以分值高的计分。		台账记录提供资料
			4.2.2 被考评当季，通过参加各类活动，获得个人荣誉的，每项得 0.5 分；获得区级集体荣誉的，每项得 1 分，获得市级及以上集体荣誉的，每项得 2 分。		
说明：采用扣分制时，每项扣分以该分项分值为限，扣完为止；争先创优为加分项，每项加分以该分项分值为限，加完为止，累计不超过 5 分。				总分	