宿迁市市场监督管理局2026年度12315投诉举报热线暨96333电梯应急救援处置中心服务外包项目政府采购合同

项目名称：宿迁市市场监督管理局2026年度12315投诉举报热线暨96333电梯应急救援处置中心服务外包项目

项目编号：JSZC-321300-BHLW-C2026-0005

甲方：宿迁市市场监督管理局、宿迁市楚润数据集团有限公司

乙方：中移在线服务有限公司

甲、乙双方根据宿迁市市场监督管理局2026年度12315投诉举报热线暨96333电梯应急救援处置中心服务外包项目竞争性磋商的结果，签署本合同。

一、合同内容

1.1 标的名称：宿迁市市场监督管理局2026年度12315投诉举报热线暨96333电梯应急救援处置中心服务外包项目。

1.2 标的质量：符合国家技术规范、标准及规程要求。

1.3 标的数量（规模）：1项

1.4 合同履行期限：自双方签约之日起至1年止。

1.5 履行地点：宿迁市中心城区，具体由甲方指定。

二、合同金额

本合同含税金额为（大写）：壹佰零陆万柒仟捌佰玖拾壹元整（¥1067891元）。

三、技术资料

3.1 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。

3.2 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。

四、知识产权

4.1 乙方为本项目开发的相关人工智能系统的知识产权等归甲方所有，并享有合同期满后无偿继续使用权。

4.2 乙方应保证甲方免除并承担由于甲方在其本国使用该项目时而引起第三方提出的侵犯专利权、知识产权或设计权的起诉、行政程序索赔、请求等产生

的损失。如甲方因接受乙方该服务引起第三方提出的侵犯专利权、知识产权或设计权的起诉、行政程序索赔、请求等，乙方应赔偿甲方因此而产生的损失和损害、费用和支出（包括但不限于诉讼费、律师费、实执费等）并承担合同总价款30%的违约金。

五、考核方案

（一）考核目标

乙方应配备满足项目需求的工作人员，加强12315热线、96333电梯应急处置服务平台工作人员的管理，严格工作作风和工作纪律，提高服务质量，保证维持良好的运行秩序，实现“两个号码对外、一个平台调度、一支队伍响应”，为群众提供满意服务。

（二）考核按照付款方式约定的付款时段进行分阶段进行，考核得分满分100分。

1、验收前每次考核得分低于90分的，扣除该时段服务费10%作为违约金；

2、验收前每次考核得分低于80分的，扣除该时段服务费20%作为违约金；

3、验收前连续两次考核得分低于80分甲方可以单方解除合同，并有权要求乙方再按照合同总价20%承担违约金；

4、项目验收得分低于90分的，扣除合同金额20%作为违约金；得分低于80分的，扣除合同金额30%作为违约金，并有权要求乙方继续完成合同约定的服务内容。

1、平台话务服务考核办法（60分）

序号	考核项目	考核内容	评分标准	考核结果	得分
1	制度建设10分	1.制定必需的工作职责、管理制度和工作流程、工作规范并公示上墙； 2.编制各大电梯维保单位通讯联络表。	1、缺少值班表、制度、职责或没有规范上墙的，少一项扣2分。 2.各大电梯维保单位通讯联络表，少一家扣3分。		
2	队伍建设20分	1.配备满足采购需求的人员不少于11名； 2.配备符合业务要求的工位；	1.未配备满足要求工作人员，缺少1名扣3分； 2.未配备符合业务要求的工位的扣5分；		

		3. 办公设备运行正常。	3. 办公设备运行不正常的扣3分。		
4	平台服务 30 分	严格执行工作规范和程序，遵守工作纪律，热情、规范开展服务。	1. 严格遵守考勤制度，按时上下班打卡，发现违规一次扣1分； 2. 必须规范、整洁着装并淡妆，随时按要求着统一工作服，发现违规一次扣1分； 3. 必须精神饱满，工作热情，文明用语，一律普通话，规范话术，发现违规一次扣1分； 4. 坚守工作岗位，任何情况下必须至少2人在岗，临时离岗仅限中餐、处理与工作相关必须处理的突发紧急事件、去卫生间，否则需向上级请示同意，发现违规一次扣2分； 5. 不得在办公电脑或手机下载与工作无关的软件、浏览与工作无关的网站；不得抽烟，不得不在饭时吃零食（饮品及降温品除外），禁止长时间做与聊和工作无关的事，发现违规一次扣1分； 6. 认真处理相关电话，对工单信息及问题做好记录，确保完整及规范，接警工单按规定正确填写、不得漏填漏报，重大或特殊事件，除做好记录外，应及时向上级报告，确保领导知晓，同时规范做好正常的交接班手续，发现违规一次扣2分； 7. 办公区域环境卫生、绿化、桌椅、用具摆置等原则上由当班人负责，总体按兼职分工负责，发现一次卫生不到位扣1分； 8. 认真加强自身学习，不断提升能力，积极参加和应对上级的能力考核，考核不合格一次扣2分； 9. 积极认真做好领导交办的当班或不当班的其他工作，并		

			将办理结果及时、准确、完整回复，发现违规一次扣 2 分。 10. 积极主动参与工作改进及合理化建议，参加单位团体活动，未执行扣 2 分。		
总得分					

2、人工智能开发运用考核办法（40 分）：

对照服务进度要求，乙方需提供各考核、验收阶段工作成果的证明材料，出现一项未能完成要求的扣 5 分。

六、履约保证金

本项目不收取履约保证金。

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。

乙方如有转包或未经甲方同意的分包行为，甲方有权解除合同并要求乙方按照合同总价 20%的比例承担违约责任且赔偿因此给甲方造成的损失。

八、合同款项支付

合同签订后 10 日内，甲方支付合同价款 30%作为预付款；服务至 2026 年 10 月 31 日，乙方对工作情况形成书面报告报甲方，经甲方考核确认合同规定的服务内容均完成并经验收合格后 10 个工作日内支付款项，甲方支付合同价款的 27%；服务至 2027 年 3 月 31 日，乙方对工作情况形成书面报告报甲方，经甲方考核确认合同规定的服务内容均完成并经验收合格后 10 个工作日内支付款项，甲方支付合同价款的 20%；乙方履约结束并提交成果资料后，甲方在 10 日内组织项目验收，并根据考核结果支付合同款，如经验收合格后 10 个工作日内支付款项，支付合同价款 23%。

在分阶段考核及项目验收时 ，如发生扣分情况，甲方按考核方案规定扣除违约金后付款。

每次付款前，乙方需先行向甲方提供对应金额的发票，否则甲方有权拒绝支付款项且不构成违约。

九、税费

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投标人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、甲方权利和义务

11.1 配置 12315 热线与省 12345 平台（民生智慧听）、全国 12315 平台对接的专线、坐席等软硬件，保障线路畅通。配备 12315 热线座席线路不少于 6 条，配备话务员账号不少于 8 个，包含 1 个管理账号。

11.2 保障中博 96333 应急处置平台畅通，并配置专线、坐席等必需的软硬件，配备话务员账号不少于 6 个，包含 1 个管理账号。

11.3 对服务方工作纪律与工作质量进行监督，提供业务培训指导和帮助。

11.4 按合同预定，按时对服务方履约效能进行考核、评价并按合同约定支付服务费用。

11.5 对合同规定范围内乙方的服务行为进行监督和检查，拥有监管权。有权定期核对乙方提供服务所配备的人员数量。对不符合本合同约定的部分有权下

达整改通知书，并要求乙方限期整改。

11.6 国家法律、法规所规定由甲方承担的其它责任。

十二、乙方权利和义务

12.1 配备满足采购需求人员不少于11人，乙方应保障服务人员的合法权益。

12.2 对本合同规定的委托服务范围内的项目享有管理权及服务义务。

12.3 根据本合同的规定向甲方收取相关服务费用，并有权在本项目管理范围内管理及合理使用。

12.4 及时向甲方通告本项目服务范围内有关服务的重大事项，及时配合处理投诉。

12.5 接受项目行业管理部门及政府有关部门的指导，接受甲方的监督。

12.6 乙方以及乙方的工作人员在履行合同的过程中，给自身或其他第三方造成人身损失的由乙方自行承担。

12.7 国家法律、法规所规定由乙方承担的其它责任。

十三、违约责任

13.1 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2%的违约金。

13.2 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1‰每日向乙方支付违约金。

13.3 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20%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。

13.4 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。

十四、不可抗力事件处理

14.1 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。

14.2 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。

14.3 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。

十五、解决争议的方法

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。

十六、合同生效及其它

16.1 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。

16.2 本合同未尽事宜，遵照《民法典》《政府采购法》有关条文执行。

16.3 本合同正本一式三份，具有同等法律效力，甲方、乙方各执一份。

甲方：宿迁市市场监督管理局

地址：宿城区洪泽湖路730号

法定代表人或授权代表：

联系电话：

甲方：宿迁市楚润数据集团有限公司

地址：宿迁市宿城区发展大道2496号二楼

法定代表人或授权代表：

联系电话：

乙方：中移在线服务有限公司

地址：洛阳市经济技术开发区大康路与汇通街交叉口

法定代表人或授权代表：

联系电话：

签订日期：2026 年 8 月 14 日