政府采购合同书

项目名称：12345 政务服务便民热线运营服务项目

项目编号：JSZC-320500-JZCG-G2026-0233

甲方（项目采购人）：苏州市便民服务中心

联系人：何姗

单位地址：苏州市姑苏区平泷路 251 号

电话：0512-69332466

乙方（中标单位）：永道兴政数字科技（苏州）有限公司

联系人：龚旭恒

单位地址：苏州市姑苏区平泷路 1001 号联实大厦 4 楼D8

电话：15995794394

根据《中华人民共和国民法典》和《中华人民共和国政府采购法》等有关法律法规，为明确采购人（甲方）和供应商（乙方）购销过程中的权利、义务和经济责任，双方遵循平等、自愿、公平和诚实信用原则，经友好协商，同意按照下面的条款和条件订立本合同，以资共同遵守。

一、合同名称

12345 政务服务便民热线运营服务项目

二、合同服务期限和履行地点

服务期限：1 年，自 2026 年 10 月 1 日至 2027 年 9 月 30 日。

服务地点：由甲方指定，在苏州大市范围内。

三、服务内容及要求

服务方要在服务期限内，根据采购方要求提供热线日常运营管理服务，包括但不限于 12345、12328、12329、12333 等政务服务便民热线的话务服务及回访工作。保障各条热线人工接通率不低于 90%，服务方应按需组建相应的服务团队，足额配备服务人员，同时配备管理团队全面负责运营和管理，检查、督促、考核各岗位工作执行情况，服务、管理团队应服从采购方的指导和管理，同时还应服从相关业务主管部门的业务指导。若采购人根据工作需要对运营项目的服务内容、服务团队的安排、热线的运行模式等做出调整，服务方需服从采

乙方开户名称：永道兴政数字科技（苏州）有限公司

开户银行：招商银行股份有限公司苏州姑苏支行

银行账号：512912665910501

乙方银行账户如需变更，应至少于付款期限届满前 10 个工作日内书面通知甲方，否则产生的一切责任、因变更引起的额外费用由乙方承担。

五、考核及验收

5.1. 考核

5.1.1. 每月考核一次，半年度对服务管理情况进行阶段性评定验收，项目结束后对年度的服务管理情况进行总体评定验收，得分取服务周期内的月度平均分。考核结果与服务费金额挂钩，甲方有权根据考核及评定结果，扣除相应款项后支付服务费。

5.1.2. 甲方根据考核方案对乙方服务工作进行考核，考核方案见附件，基础分 100 分，按照考核方案，在 100 分的基础上进行加扣分，考核评定等次与本项目支付服务费金额相挂钩，考核系数如下：

考核得分	考核评定	考核系数
90 分及以上	优秀	100%
85 分（含）-90 分（不含）	较好	90%
80 分（含）-85 分（不含）	良好	80%
75 分（含）-80 分（不含）	一般	70%
70 分（含）-75 分（不含）	合格	60%
不足 70 分	不合格	0%

5.1.3. 甲方有权根据工作需要及上级要求等对考核方案进行调整。考核方案如有调整，经双方盖章确认后生效。

5.1.4. 服务过程中每月考核一次，出现两次考核在合格以下的，甲方有权无条件解除合同。乙方应继续做好服务，保障各项工作正常运行，直至甲方重新确定供应商，在此期间各类费用仍按合同约定及考核结果结算。

5.2. 验收

5.2.1. 验收主体：由甲方进行验收。

5.2.2. 验收时间：半年度对服务管理情况进行阶段性评定验收，项目完成后对项目周期内服务管理情况进行年度总体评定验收。

5.2.3. 验收内容及标准：依据本合同招标文件、乙方投标响应文件及考核文件等，就服务内容组织考核、验收和确认。

6.2. 乙方权利和义务：

6.2.1. 除经甲方书面授权，否则乙方不得利用甲方名义进行与本合同约定事项有关的任何活动和项目；任何时候，乙方均不得利用甲方名义进行与本合同约定无关的任何活动与项目。如需在招聘、宣传等公开活动或对外进行业务往来时使用甲方名义，应得到甲方书面授权，并积极维护甲方名誉和公信力，不得做出任何有损甲方名誉的言行。乙方如违反前述规定的，由此造成的一切经济和法律责任均由乙方自行承担，视情节严重程度，甲方有权单方面决定给予乙方最高合同金额10%的违约处罚，且甲方有权解除合同，不承担任何违约责任。

6.2.2. 乙方应完成本合同、招标文件、投标响应文件中约定、规定或承诺的全部事项，如乙方未能完成的，甲方有权解除本合同。

6.2.3. 如合同终止，乙方应妥善完成交接工作，并在合同终止之日起10日内将相关文件和档案交付甲方，甲方在乙方完成交付及验收工作后与乙方进行结算。

七、关于各方关系的特别声明

7.1. 各方确认：

（1）甲乙双方不建立劳务派遣关系或类似关系，乙方应向其员工承担用人单位的全部责任。

（2）甲方不对乙方员工承担任何用人单位或劳务派遣用工单位的责任，乙方员工在履职过程中可能产生的责任风险、法律风险、经济纠纷等均与甲方无关。

（3）因非甲方原因导致甲方向乙方员工或雇员承担任何责任的，最终责任由乙方承担，甲方有权向乙方追偿。

7.2. 本项目不得以任何形式进行转包、分包，参加项目实施的人员不得有违法犯罪的记录，且不得采用临时聘用人员或劳务派遣人员。乙方应与员工签署劳动合同，依法缴纳社会保险和公积金，应对员工承担用人单位的全部法定责任，包括员工在履职过程中可能产生的责任风险、法律风险。

7.3. 如因服务需要，乙方服务人员需要使用甲方提供的工作服装、员工卡等，均不能作为乙方服务人员与甲方建立劳动关系或用工管理的依据。

7.4. 乙方应向其员工明确告知甲方与乙方员工无劳动关系或劳务派遣关系，不得向甲方主张用人单位或用工单位、雇主的责任。

7.5. 甲乙双方不构成代理关系，乙方不得以甲方名义对外签署或发布任何文件、制度等。

八、保密约定（本条款不受本合同效力之影响）

8.1. 本项目服务过程中，乙方应将甲方提供的所有资料（包括但不限于纸质文件、电子文档、音频、视频等各种形式）予以保护并且保密。除获得甲方书面授权实施的行为外，乙方不得将各类技术、资料以及客户信息向第三方披露。乙方的保密义务期限为永久保密。

10.1.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。

10.2.因不可抗力不能履行合同的，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。本合同不因不可抗力延长履行期。

10.3.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，并在15日内提供不可抗力的详情并将有关证明文件送交对方。

10.4.因政务服务便民热线属于政府公共服务，即便合同履约地发生一定程度自然灾害或公共事件（如高温、台风、内涝等情况），在甲方认为应当继续服务的情况下，乙方及本项目投入人员仍需按照甲方要求继续提供服务。

10.5.不可抗力事件延续30日以上，双方应通过友好协商确定是否继续履行合同。

十一、合同的解除和转让

11.1.合同的解除

11.1.1.甲乙双方协商一致的，可解除合同。

11.1.2.合同履约过程中，乙方不能按时完成合同约定事项或不能依约正常提供服务（未正常服务超过24小时即视为不能正常提供服务），甲方有权解除合同。

11.1.3.乙方在履行合同过程中造成社会不良影响的，甲方有权解除合同。

11.1.4.甲乙双方应当自觉维护国家利益和社会公共利益。如合同履行过程中出现或将危害国家利益和社会公共利益问题的，任何一方有权立即终止合同。

11.1.5.乙方违规将项目转包或分包给其他单位或个人的，视为乙方违约，甲方有权解除本合同。

11.1.6.因乙方违约等乙方原因，甲方依据本合同、招标文件、乙方投标响应文件及考核文件等约定或依据法律规定行使解除权的，乙方应在合同解除的【5】日内向甲方支付应付违约金，乙方逾期支付的，应按日按照同期LPR利率的2倍支付逾期利息。

11.2.合同的转让

11.2.1.合同的部分和全部都不得转让。

十二、争议解决

12.1.甲乙双方在执行合同中所发生的一切争议，可以通过协商解决；如协商不成，可向甲方所在地人民法院起诉。

十四、合同生效和终止

14.1.合同生效：本合同自甲乙双方盖章签字之日起生效，生效的合同须在规定时间内进行网上备案。

14.2.合同终止：在合同有效期内任何一方非因法定或约定情形不得擅自变更或终止本合同，如未经双方协商一致，擅自变更或终止本合同的一方要负违约责任，但依据本合同、招标文件、乙方投标响应文件及考核文件等约定或依据法律规定行使解除权的除外。

十五、附则

15.1.乙方应充分认同保障热线的正常运转的重要性，并承诺如在本合同到期时甲方还未确定下一期服务商或确定的服务商延期到位的，乙方自愿根据合同期满当期合同约定的内容及条件继续提供相应服务，直至下一期服务商到位为止。在延期运行期间产生的各项费用参照本合同费用标准及付款方式，由甲方向乙方按月或一次性支付。

15.2.合同文件：

15.2.1.本合同经甲乙双方签字盖章之日起生效。

15.2.2.本合同文件适用于合同文件的法律是中华人民共和国现行法律法规及甲方所在地的地方性法规。

15.2.3.本合同系指本文件及其附件中的所有部分，招标文件、中标的投标文件、中标通知书、乙方在招标过程中的澄清和承诺等为本合同不可缺少的组成部分。本合同履行过程中发生相关修改内容，须符合《中华人民共和国政府采购法》和相关法律法规规定；补充协议作为本合同不可分割的一部分。

15.3.合同份数：本合同一式肆份，签订合同的甲乙双方各执贰份。

15.4.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》以及其相关法律法规之规定解释，或双方在不违背本合同、招标文件、投标响应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。协商不成的，双方有权向甲方所在地有管辖权的人民法院提起诉讼。

附件：1.考核方案

2.保密协议

附件 1：考核方案

类别	序号	考核内容	加扣分	说明
组织架构及人员管理（20分）	1	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，驻场人员需专职从事项目管理工作。管理人员简历等须报送采购人备案。如发现不符合本条规定的情况，每出现 1 起，扣 1 分。		
	2	合同期内如需更换驻场管理人员，须提前 1 个月向甲方提出申请，经甲方审核同意后方可更换，如未经同意擅自更换人员的，每 1 次扣 3 分。		
	3	管理人员应积极完成对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。		
	4	每月 5 日前向甲方报送上月人员情况表，迟报的扣 1 分，未报送扣 5 分。未按规定为本项目任一服务人员缴纳五险一金的，扣 10 分。		
	5	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，发现一次扣 2 分。		
	6	出现影响员工稳定的情况的，视情形扣 1-5 分（包括但不限于员工录用离职不规范、女员工权益保障不到位、集体性事件等）。		
运营管理（30分）	1	管理制度完善，制定并执行服务规范章程和员工手册。制度不完善的或未规范执行的，酌情扣除 1-5 分。		
	2	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，经查实，每次扣 1 分；导致人心涣散，人员流动频繁等影响话务大厅稳定、工作正常开展的，每次扣 3 分。		
	3	服务现场日常管理规范有序，服务人员按规定着装，严禁工作时间打游戏、看视频、网购、玩手机等与工作无关的事项，每发现一次扣 1 分；情节严重的扣 3 分。		
	4	出现人员不服从管理调配、扰乱公共秩序、损毁公用物品、发布虚假言论等情况，每次扣 2 分。		
	5	与本项目所有员工签订保密协议，员工在工作过程中获取的任何非公开信息（包括但不限于服务对象隐私、反映内容、答复内容等），不得以任何形式向任何人泄露。如出现泄漏情况的，每次视情扣除 5-10 分；造成严重影响的本期考核评价为不合格，并可根据合同条款进行扣款。		
	6	建立健全内训体系，内训师人数占服务人员总数比例不低于 5%，人数不达标的，扣 3 分。		
	7	每天召开班前（后）会总结当日工作情况，做好查漏补缺提升工作，班前（后）会未完成的，每发现一次扣 0.2 分。每月至少开展 1 次培训，包括业务知识、服务礼仪、技巧培训等，新出台的政策应及时做好培训工作，培训		

	6	每月随机抽查电话及录音，服务礼仪到位、主动询问问题定位准确；对情绪不稳定对象进行安抚、清楚说明处理方法；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。服务规范率低于98%的，每低于1%扣0.2分。**该指标分热线统计、考核，由于12345和12328混合接听，因此合并统计。**		
	7	服务过程中出现投诉，经核实服务确存在问题的，视情形扣0.5-2分；**凡被认定为有责投诉，每起扣1000元，造成严重后果的每起扣2000元。**对于出现有责投诉的人员，甲方可要求乙方进行替换。		
	8	按要求每月提交热线运营分析报告及服务人员考核管理报告；定期分析热线来电数据，收集和分析热点难点业务问题和舆情，同时配合甲方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1分；未报送或未按照要求报送的，每件次扣2分。		
	9	按舆情报送要求及时报备受理的紧急、敏感、重要信息，未及时报送产生负面影响的，每发现一起扣2分，发生重大舆情风险的，扣10分。		
其他项	1	月度人工接通率≥95%的，加1分。**该指标分12345、12328、12329、12333四条热线统计、考核。**		
	2	代表甲方参加苏州市级或以上竞赛并获得奖项的，经过甲方认定，根据实际情况酌情加1-5分。		
	3	服务表现突出受到市民、部门或上级表扬的，经过甲方认定，根据实际情况酌情加0.5-1分。		
	4	报送宣传信息被市平台或市级主流媒体采用的，每件加0.2分；被省平台或中央、省级主流媒体采用的，每件加1分。同一内容被不同渠道采用的，以分值高的计分。（不包括以乙方公司名义的宣传报道）		
	5	应对突发事件、重点事件表现突出，经过甲方认定，根据实际情况酌情加1-2分。		
	6	甲方需要支撑时，乙方无法及时配备承诺的机动人员，每有一次，视情形扣1-5分；**重大任务或应急状态下，乙方及其员工无正当理由不配合工作任务的，视情形扣1000-10000元。**		
	7	积极采用信息化、人工智能、协同办公等方法，提升办公效率和服务效果的，或其他经甲方评定认为属可以加分情形的，视情形加1-2分。		
	8	积极主动配合完成甲方交办的重大任务、专题任务、试点工作、相关课题研究等，承担主要工作，安排人员进行加班或调整工作时间，有突出贡献的酌情加1-5分。		
	9	考核过程中存在弄虚作假行为的，视情形扣3-5分，并视严重程度，可采用扣分、扣款，直至解除合同等处罚。		

题。积极配合甲方对乙方有关人员进行背景审查、教育培训，及时调整不合适的人员。

三、保密信息的所有权

1．以上所提及的保密信息均为甲方所有。

四、保密期限

1．承担保密义务的期限为无限期保密，直至甲方宣布解密或者秘密信息实际上已公开。

2．在本协议失效后，如果本协议中包括的某些保密信息并未失去保密性的，本协议仍对这些未失去保密性的信息发生效力，约束双方的行为。

3．本协议是为防止甲方的保密信息在协议有效期发生泄露而制定。因任何理由而导致甲、乙双方的合作项目终止时，乙方应归还甲方所有有关信息资料和文件，但并不免除乙方的保密义务。

五、违约责任

1．乙方如有违反本协议的情形，无论故意与过失，应当立即停止侵害，并在第一时间采取一切必要措施防止保密信息的扩散，尽最大可能消除影响。

2．乙方未遵守本协议的约定泄露或使用了保密信息，甲方有权终止双方的合作项目，乙方应赔偿因此给甲方造成的一切直接间接损失，甲方有权进一步追究其相关法律责任，涉及违法违纪的，移交相关部门处置；构成犯罪的，依法追究刑事责任。

六、其他事项

1．本协议一式肆份，由甲、乙方各执贰份，各份协议具有同等法律效力。

2．本协议未尽事宜，应按照国家法律或政府主管部门的有关规章、制度执行，可由甲乙双方协商解决，如协商不成，可向甲方所在地人民法院起诉。

3．本协议自甲、乙双方实际开展项目之日起生效，乙方需签订本保密协议后方可正常开展工作。

甲方（盖章）：

法定代表人（授权代表）：

签订时间：2026 年 9 月 29 日

乙方（盖章）：

法定代表人（授权代表）：

签订时间：2026 年 9 月 4 日