

江苏省政府采购合同（合同编号）

项目名称：江苏出入境 12367 在线平台服务外包项目（座席服务及配套）

项目编号：JSZC-320000-YCZB-C2024-0076

甲方（买方）：江苏省公安厅

乙方（卖方）：中国移动通信集团江苏有限公司

甲、乙双方根据《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国民法典》等法律法规规定，按照项目的竞争性磋商采购结果，签署本合同。

一、采购标的

1.1 乙方向甲方提供的服务内容：江苏出入境 12367 在线平台服务外包项目（座席服务及配套）（具体的服务的内容、要求、服务质量等详见采购文件、成交供应商的响应文件及采购过程中有关澄清、承诺文件）。

二、合同金额

2.1 本合同金额为（大写）：叁佰叁拾壹万伍仟圆（小写 3315000 元）人民币。

2.2 本合同金额包含项目实施所有费用（包含工资、福利、保险、劳保等人员费用、相关产品费用、专利技术及相关所发生的全部费用）以及利润、税金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，还包括乙方应当提供的伴随服务、售后服务费用。除非因特殊原因并经甲乙双方协商同意，乙方不得再要求追加任何费用。同时，除非合同条款中另有规定，否则乙方所报价格在合同实施期间不因市场变化因素而变动。

三、合同款支付

3.1 付款方式：

合同款考核采取年度考核的形式，合同签订后的每 12 个月为一个考核周期，共计三个考核周期；

合同签订后，开始实施第一年服务周期 1 个月内，支付第一年费用的 50%；
第一年服务期满后 1 个月内，根据考核结果，支付第一年剩余费用；第二年

及第三年支付方式以此类推。

注：考核标准详见本合同七、甲方权利和义务。以上尾款按考核结果支付，如考核得分为 80 分，则支付当年尾款 80%。

3.2 本合同项下的采购资金由甲方自行支付，乙方向甲方开具发票。

3.3 乙方账户信息：

开户名称：中国移动通信集团江苏有限公司

开户银行：招商银行北京分行营业部

银行账号：8888014900006558

四、组成本合同的有关文件

4.1 本项目采购文件、成交供应商的响应文件及采购过程中有关澄清、承诺文件均为本合同有效附件，是本合同不可分割的组成部分，与本合同具有同等法律效力。

五、履行时间、履行地点

5.1 履行时间（期限）：自合同签订之日起三年。

5.2 履行地点：南京。

六、转包或分包

6.1 本合同范围内服务，应由乙方直接提供，不得转让他人承接；

6.2 除非得到甲方的书面同意，乙方不得部分分包给他人承接。

七、甲方权利和义务：

7.1 甲方依据采购文件上的项目服务要求、乙方响应文件承诺及国家有关质量标准，对乙方提供的服务及履行本合同情况实行年度考核制。考核实行百分制，满分为 100 分，1 分对应 1% 的合同尾款。乙方在合同期间及服务过程中，达不到服务要求的，扣除相应分值，甲方有权扣除当年合同相应比例的尾款，直至中止合同。考核标准详见本合同 附件 1、《管理考核办法》；

7.2 对专业技术复杂的服务，甲方可请国家认可的专业检测机构或组织相关的技术专家参与验收，并由其出具检测报告或验收报告。

7.3 采购文件规定以外的验收费用由甲乙双方协商解决。若服务经考核验收不符合技术服务要求和标准的，由乙方承担验收费用。

7.4 甲方有义务在适当的范围内公开考核结果，甲方有权对项目资金使用情况监督、检查，并要求乙方提供相关资料。

7.5 因突发情况，甲方需调动乙方人员和器材设备时，乙方应服从安排并予以配合。

7.6 甲方有权根据国家政策或法律法规的变动对服务的需求标准和质量做出相应变动。

八、乙方权利和义务：

8.1 乙方应根据国家标准、行业标准和规范要求、采购文件规定的服务质量和有关要求及响应文件所作的承诺完成服务工作。

8.2 乙方应接受并主动配合甲方及行业主管部门的检查，对甲方指出的问题，应及时做出合理解释或予以纠正。

8.3 对因乙方管理不善而造成甲方的损失，乙方应负责及时修复或照价赔偿。

8.4 乙方应保证本合同提供的服务及相关的软件和技术资料等，均已取得有关知识产权的权利人的合法授权，如发生侵权等争议，乙方负责处理并承担由此引发的全部责任。

8.5 乙方应做好详细的管理台账，建立管理档案，并按双方约定将管理情况汇总报送甲方。

8.6 为确保服务质量，乙方须安排管理人员进行监督管理。

8.7 服务过程中，乙方必须采取周密的安全措施，以避免对人身和财产的损害。如因乙方原因而造成人身伤害或财产损失的，由乙方承担全部责任。

九、违约责任

9.1 甲方无正当理由要求取消服务的，应按合同总价款的百分之五向乙方偿付违约金。

9.2 甲方无故逾期验收和支付合同款项的，甲方应按逾期付款总额每日万分之五向乙方支付违约金。

9.3 乙方不能按约定时间和要求提供服务的，乙方应按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中扣除。逾期超过约定日期 10 个自然日不能提供约定服务的，甲方可解除本合同。乙方因违约行为导致甲方解除合同的，乙方应向甲方支付合同总值百分之五的违约金，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。

9.4 乙方提供的服务不符合采购文件项目需求要求、乙方响应文件承诺及国家有关质量标准的，甲方有权拒收。乙方愿意完善但逾期提供约定要求服务的，

中国移动
江苏分公司

江苏
分公司

按乙方逾期提供服务处理。乙方拒绝完善的，甲方可单方面解除合同，并由乙方赔偿由此造成的甲方全部损失。

9.5 乙方若虚假投标，甲方有权单方解除合同，乙方除承担法律责任和经济赔偿损失，3年内不得参与本单位项目投标。

十、合同的解除

10.1 有下列情形之一的，合同一方可以解除合同：

(1) 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) 甲方有权在出现以下情形时单方面解除合同，合同解除自书面解除通知到达乙方时生效：

①乙方逾期未实施或完成约定服务超过 10 个自然日。

②乙方履行本合同约定义务时，未达到约定要求，修改或整改超过 3 次仍然无法达到约定要求。

③乙方有转让或未经甲方同意的分包行为。

10.2 乙方应对甲方提供的资料具有保密义务，未经甲方同意，不得将与本合同的相关内容资料提供给任何第三方单位和个人，否则甲方有权解除合同，并由乙方赔偿由此造成的甲方全部损失。

10.3 乙方工作人员在工作过程中，应遵守以下保密要求：

(1) 应以审慎态度避免泄漏、公开或传播甲方的信息；

(2) 未经甲方许可，不得对有关信息或数据进行修改、补充、复制；

(3) 未经甲方许可，不得将信息透露给任何其他人；

(4) 不得进行系统软硬件设备的远程维护；

(5) 甲方提出的其他保密措施。

(6) 如出现失泄密行为，乙方承担一切赔偿和法律责任。

十一、补充条款：无；

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、诉讼

13.1 双方在执行合同中所发生的一切争议,应通过协商解决。如协商不成,可向甲方所在地法院起诉。

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理人签字并加盖单位公章或合同专用章后生效。

14.2 本合同未尽事宜,遵照《中华人民共和国民法典》有关条文执行。对本合同内容的任何修改和变更由甲乙双方协商后达成书面补充协议,并经双方签字并加盖单位公章或合同专用章后生效,补充协议与本合同具有同等法律效力。

14.3 本合同正本一式四份,具有同等法律效力,甲乙双方各执两份。

甲方全称:江苏省公安厅

法定代表人或授权代表(签字):

地 址:南京市扬州路1号

联系电话:

签订日期:



乙方全称:中国移动通信集团江苏有限公司

法定代表人或授权代表(签字):

地 址:南京市虎踞路59号

联系电话:

签订日期:



附件 1、管理考核办法

1、采购人单位对供应商的服务实行年度考核，年度考核时间为一个服务周期（满 1 年）结束后的第一个月，考核结果由双方签字确认。

2、年度考核实行百分制，满分为 100 分，1 分对应 1%的尾款。供应商在合同期间及服务过程中，达不到服务要求的，扣除相应分值；根据得分情况，采购人单位有权扣除当年合同相应比例的尾款，直至中止合同。

3、一年内，系统统计人工接通率 $\geq 95\%$ 的，得满分 10 分。 $85\% \leq$ 人工接通率 $< 95\%$ 的，每少一个百分点，扣 1 分；人工接通率 $< 85\%$ ，采购人单位有权中止合同。

4、一年内，人工 15s 接通率 $\geq 93\%$ 的，得满分 10 分。 $83\% \leq$ 人工接通率 $< 93\%$ 的，每少一个百分点，扣 1 分；人工 15s 接通率 $< 83\%$ ，采购人单位有权中止合同。

5、一年内，挂机满意率 $\geq 97\%$ 的，得满分 10 分。 $87\% \leq$ 挂机满意率 $< 97\%$ 的，每少一个百分点，扣 1 分；挂机满意率 $< 87\%$ ，采购人单位有权中止合同。

6、一年内，转办工单办结率 $\geq 99\%$ 的，得满分 10 分。 $89\% \leq$ 转办工单办结率 $< 99\%$ ，每少一个百分点，扣 0.5 分；话务工单办结率 $< 89\%$ ，采购人单位有权中止合同。

7、一年内，人工呼入呼出录音质检抽样率 $\geq 10\%$ 的，得满分 10 分。 $5\% \leq$ 人工呼入呼出录音质检抽样率 $< 10\%$ ，每少一个百分点，扣 1 分；人工呼入呼出录音质检抽样率 $< 5\%$ ，采购人单位有权中止合同。

8、一年内，人工解答准确率 $\geq 95\%$ 的，得满分 10 分。 $90\% \leq$ 人工解答准确率 $< 95\%$ ，每少一个百分点，扣 0.5 分；人工解答准确率 $< 90\%$ ，采购人单位有权中止合同。

9、一年内，未发生话务有效投诉的，得满分 10 分。发生一起话务有效投诉的，扣 0.5 分。

10、座席场地面积不少于 100 平方米，统一设计和装修风格，悬挂明显标识，得满分 5 分；场地面积每减少 10 平方米、未装修或未按规定悬挂明显标识的，扣 1 分。

11、前台座席职场提供视频监控系统建设服务，保证覆盖到前台所有座席，

做到 24 小时实时监控，并在后台职场提供远程监控软件，便于远程监控，得满分 5 分。每发生一次远程监控失效，扣 0.1 分。

12、人员资质全部符合要求的，得满分 5 分。项目负责人和培训质检员中，不具有信息系统项目管理师（中级及以上）或系统集成项目管理工程师（中级及以上）或客户信息服务管理专业技能证书之一的，扣 1 分。前台话务人员具有普通话二级乙等及以上证书，每缺一本证书的，扣 0.5 分。

13、团队人员所配项目负责人 1 名，培训质检员 1 名，全年 5*8 正常上班，得满分 5 分。1 人未满足 5*8 作息，缺勤（含迟到）一次的，扣 0.1 分。

14、前台话务人员确保白天 6 人、夜间 2 人在岗在位的，得满分 5 分。监控数据或抽查发现脱岗超过半小时或缺岗 1 次（突发疾病等特殊情况除外）的，每人扣 0.1 分；

15、上岗人员统一着装的，得满分 2 分。发现上岗人员未按要求着装，每人扣 0.1 分。

16、供应商将服务团队人员上月考核结果在次月 5 日前反馈给采购人（含上月服务人员名单及绩效明细），得满分 2 分。每迟 1 天扣 0.1 分。

17、考核总分低于 80 分，采购单位有权视为合同违约，依据管理考核办法，解除服务合同。未履行合同相关要求，造成重大责任事故或恶劣社会影响，采购人将通过法律程序维权，同时无条件中止合同。

考核打分表

考核项	考核内容	满分	得分
服务要求	(1) 人工接通率 $\geq 95\%$ ；每少一个百分点，扣 1 分。	10 分	
	(2) 人工 15s 接通率 $\geq 93\%$ ；每少一个百分点，扣 1 分。	10 分	
	(3) 挂机满意率 $\geq 97\%$ ；每少一个百分点，扣 1 分。	10 分	
	(4) 话务工单办结率 $\geq 99\%$ ；每少一个百分点，扣 0.5 分。	10 分	
	(5) 人工呼入呼出录音质检抽样率 $\geq 10\%$ ；每少	10 分	

	一个百分点，扣0.5分。		
	(6) 人工解答准确率 $\geq 95\%$ ；每少一个百分点，扣0.5分。	10 分	
	(7) 无话务有效投诉；发生一起话务有效投诉的，扣1分。	10 分	
场地要求	(1) 座席场地面积不少于100平方米，统一设计和装修风格，悬挂明显标识。每减少10平方米、未装修或未按规定悬挂明显标识的，扣1分。	5 分	
	(2) 前台座席职场提供视频监控系统建设服务，保证覆盖到前台所有座席，做到24小时实时监控，并在后台职场提供远程监控软件，便于远程监控。每发生一次远程监控失效，扣0.1分。	5 分	
人员要求	(1) 人员资质全部符合要求。项目负责人和培训质检员中，不具有信息系统项目管理师（中级及以上）或系统集成项目管理工程师（中级及以上）或客户信息服务管理专业技能证书之一的，扣1分。中文前台话务人员具有普通话二级乙等及以上证书，每缺一本证书扣0.5分。	5 分	
	(2) 团队人员所配项目负责人1名和培训质检员1名，全年5*8正常上班。1人未满足5*8作息，缺勤（含迟到）一次的，扣0.1分。	5 分	
	(3) 前台话务人员须确保白天6人、夜间2人在岗在位。监控数据或抽查发现人员脱岗超过半小时或缺岗1次（突发疾病等特殊情况除外），扣0.1分。	5 分	
管理要求	(1) 上岗人员统一着装。每发现一人次不按要求着装，扣0.1分。	3 分	
	(2) 供应商将服务团队人员上月考核结果在次月5日前反馈给采购人（含上月服务人员名单及绩效明细）。每迟1天扣0.1分。	2 分	

合计	100 分	
----	-------	--

附件 2

分项明细

类别	数量	单价	总价（元/年）
互联网专线（50M）	1	1400 元/月	16800
公有云	1	975 元/月	11700
话务人员及台席	10	1076500 元/年	1076500
总计		1105000	