合同编号：JSWXC2601578CGN00

江苏省政府采购合同（服务）（合同编号）

项目名称：无锡市12345政务服务便民热线2026-2027年度服务外包项目

项目编号：JSZC-320200-JZCG-D2025-0204

甲方：（买方、需方、采购人）无锡市数据局

乙方：（卖方、供方、供应商）中国电信股份有限公司无锡分公司

甲、乙双方根据无锡市公共资源交易中心无锡市12345政务服务便民热线2026-2027年度服务外包项目（JSZC-320200-JZCG-D2025-0204）项目采购的结果，签署本合同。

一、合同内容

1.1 标的名称：无锡市12345政务服务便民热线2026-2027年度服务外包项目

1.2 标的质量：采购人根据国家有关规定、采购文件、成交供应商的响应文件以及合同约定的内容和验收标准进行验收。

1.3 标的数量（规模）：按招标文件要求

1.4 履行时间（期限）：自合同签订之日起至2027年12月31日

1.5 履行地点：由供方负责办理运输并承担所有费用，直接送到需方指定地点，即：以合同书上的地点为准。

1.6 履行方式：合同签订生效后，成交人须于15日历天内在分中心场地提供全面服务。

二、合同金额

2.1 本合同金额为（大写）：陆仟伍佰壹拾捌万伍仟圆（¥65,185,000.00元）人民币或其他币种。

三、技术资料

3.1 乙方应按采购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。

（注：采购项目如涉及采购标的的知识产权归属、处理的，如订购、设计、定制开发

的信息化建设项目等，应当约定知识产权的归属和处理方式）

五、产权担保

5.1 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。

六、履约保证金

6.1 乙方交纳人民币_/_元作为本合同的履约保证金。（不得超过合同金额的 10%）

6.2 合同履行结束后，甲方应及时退还交纳的履约保证金。

6.2.1 履约保证金退还方式：/

6.2.2 履约保证金退还时间：/

6.2.3 履约保证金退还条件：/

6.2.4 履约保证金不予退还的情形：/

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

非考核金（无争议部分）以季度为单位及时支付。考核金根据采购人对成交人的考核结果，经双方确认考核合格后，按季度为一个周期支付费用，并在下一季度予以支付，其中预留（以及暂扣）的季度考核金和预留的年度考核金在当年第四季度予以预支付，根据项目全年运行情况的最终考核结果需要扣款的于次年第一季度予以一并扣除。采购人支付任一期款项前，乙方须提供与该期款项等额且合法有效的税务发票；未提供或提供的材料不符合要求的，采购人有权拒绝付款且不承担任何违约责任。如因财政资金拨付滞后等原因，导致采购人无法按合同约定支付款项，双方可协商延迟付款，采购人不支付迟延履行的利息、违约金或其他责任。

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、项目验收和考核

10.1 甲方依法组织履约验收工作。

10.2 每季度结束后，甲方在 5 个工作日内启动履约验收工作；

10.3 履约验收方式：乙方自评、甲方考核验收相结合的方式进行；

10.4 履约验收内容：结合无锡 12345 热线外包服务需求及业务实际，按照《无锡市 12345 政务服务便民热线服务外包成交供应商考核办法》，针对季度考核与年度

考核指标体系进行项目验收和考核。

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 20% 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的万分之一 每日向乙方支付违约金，累计违约金总额不超过逾期付款金额的 5%。

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 30% 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采购文件规定标准的，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、合同生效及其他

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《中华人民共和国民法典》、《中华人民共和国政府采购法》有关条文执行。

14.3 本合同共含 4 个附件，附件与正文具有同等法律效力。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。

甲方：无锡市数据局

地址：无锡市滨湖区观山路 99 号市民中心 10 号楼

法定代表人或授权代表：

乙方：中国电信股份有限公司无锡分公司

地址：无锡市梁溪区健康路 3 号

法定代表人或授权代表：

联系电话：

联系电话：

签订日期：2026年 1月26日

JSWXC2601578CGN00

附件 1

无锡市 12345 政务服务便民热线服务外包成交供应商考核办法

根据无锡 12345 热线服务外包采购文件（编号：JSZC-320200-JZCG-D2025-0204）及合同约定，为科学评价服务外包供应商（以下简称“供应商”）的履约质量与服务绩效，健全“激励与约束并重、结果与过程并举”的考核管理机制，确保热线持续稳定、高效、优质运行，结合业务实际，特制定本考核办法。

一、考核原则

1、客观公正。以事实和数据为依据，统一标准，公开透明，避免主观判断。

2、全程覆盖。覆盖热线运行的全流程、全要素、全岗位。

3、科学导向。兼顾结果与过程，既考核基本履约，也突出质量提升与持续改进。

4、实效应用。强化考核结果与合同价款支付、整改提升的刚性关联，推动服务持续优化。

二、考核周期与方式

无锡市数据局牵头，无锡市城运中心负责对供应商的具体考核。考核采取“日常监测—月度评估—季度考核—年度考核”相结合的方式。

1、日常监测。对服务指标进行常态化跟踪、采集与记录。

2、月度评估。按月汇总分析运行指标与问题清单，作为季度考核依据。

3、季度考核。每季度进行一次综合评分，重点考核日常运行质量与管理合规。

4、年度考核。每年度进行一次全面评定，系统评价整体履约、持续改进及综合贡献。

三、供应商义务

供应商应积极配合考核工作，履行以下义务：

1、建立内部服务质量管控与数据管理机制，确保数据真实、准确、完整、可追溯。

2、按规定时限与格式要求，向无锡市城运中心报送自评表及证明材料。

3、接受并配合现场检查、数据抽检与问询核验。

4、对考核指出问题按要求制定整改方案并落实闭环。

四、考核金设定

年度（季度）合同标的额的3%作为年度（季度）考核金，并按本办法考核结果进行支付或扣减。

五、考核等次

考核采用百分制评分。综合得分划分五个等次：

（一）优秀：95－100分；

（二）优良：90－95分（不含95分）；

（三）良好：85－90分（不含90分）；

（四）合格：75－85分（不含85分）；

（五）不合格：75分以下（不含75分）。

1、季度考核。优秀支付100%季度考核金；优良支付90%；良好支付70%；合格支付40%；不合格不予支付季度考核金。季度考核未支付部分在年度结算时统一核算，并按年度考核结果统筹运用。季度考核结果作为年度考核基础得分的重要组成。

2、年度考核。由基础得分（占50%）和年度测评分（占50%）两部分组成，基础得分为四个季度考核得分的算术平均值；年度测评分根据年度考核细则评定。年度考核金支付比例同季度考核：优秀100%、优良90%、良好70%、合格40%、不合格不予支付。

JSWXC2601578CGN00

3、考核激励。对在年度考核结果中，综合评分超过 100 分的，对超出部分分值由无锡市数据局视情予以奖励。对落实省市热线新增重点工作、推动服务优化提升并形成可核验成效的，无锡市数据局可在考核扣减形成的结余费用中统筹安排专项激励，进一步发挥资金使用效率。

六、考核指标及细则

根据热线服务外包需求及业务实际，对季度考核与年度考核分别设置不同指标。其中，突出日常运行考核、突出省市服务质量指标，通过增设加分项与不合格情形，有效发挥考核作用。（详见附件 2、附件 3）

供应商应确保人员相关成本足额投入。（包括但不限于工资绩效、社保公积金等劳动保障支出、培训与团队建设、工作服、管理费及税费等）。无锡市数据局、无锡市城运中心有权根据项目管理需要开展人员相关成本核查，供应商需据实提供工资发放、社保缴纳、人员台账等佐证材料。若人员相关成本占项目支出低于合同约定金额的 80%，且经核验属实的，则全额扣除当期考核金并责令限期整改，整改不到位，采购人有权按合同约定处理直至解除合同。

七、考核结果运用

年度考核结果为“不合格”的，无锡市数据局有权依据合同约定，单方解除合同。供应商须继续做好服务，保障平台正常运行，直至采购人依法重新确定服务供应商。且应自收到解除通知之日起 30 日内完成全部交接工作，逾期未完成或拒不配合交接的，每延迟一日按当期季度合同金额的 0.1%扣减应付款项。结合热线业务特点，建立必要的容错认定机制，对因不可抗力、重大突发事件、经采购人书面确认的政策性话务激增等特殊情形导致的个别指标波动，经认定后可按规定不纳入“不合格情形”。

八、附则

1、本办法由无锡市数据局负责解释。

2、本办法所涉及的百分制考核各项指标中，无锡市数据局、无锡市城运中心发现问题并通知供应商后，供应商须在考核期内按整改期限及要求完成整改；完成整改的，其相应扣分不予撤销。若供应商超过考核期仍未整改到位，或同类问题重复发生，则予以加倍扣分。所有扣分一经确认，即行生效。

3、本办法自 2026 年 1 月起正式施行。2026 年 1 月至 2026 年 3 月为过渡期，过渡期内按本办法组织监测与评定，考核结果用于综合评价供应商履约与整改提升情况，并作为后续正式考核的重要参照。

无锡市数据局

2026 年 1 月

JSWXC2601578CGN00

附件 2

无锡市 12345 政务服务便民热线 2026-2027 年度服务外包项目季度考核评分表

序号	考核项目	考核指标	队列	标准	考核内容	评分方式	分值	自评扣分	考核组扣分
1	接得更快（20分）	应答响应及时率	队列合计	90%应答响应及时率	以相应基本接通量为标准，日应答响应及时率在 90%-85%（含）之间的，每次扣 0.05 分；85%-80%（含）之间的，每次扣 0.1 分；80%-70%（含）之间的，每次扣 0.2 分；69%-60%（含）之间的，每次扣 0.5 分；60%以下的，该项不得分。	系统统计	10		
					以相应基本接通量为标准，季度应答响应及时率每低 1 个百分点扣 0.5 分，低于 5 个百分点本项不得分。				
					被省 12345 等抽查拨测进行通报批评的，每次扣 1 分。				
			综合队列	30 秒接通率	综合队列人工话务 30 秒接通率达 95%。在 95%-90%（含）之间的，每低 1 个百分点扣 0.1 分；在 90%-80%（含）之间的，每低 1 个百分点扣 0.2 分；80%-70%（含）之间的，每低 1 个百分点扣 0.5 分；70%以下的，该项不得分。		10		
2	分得更准（10分）	派单及时率		99%	工单派发及时率未达标的，99%-95%（含）之间的，每低 1 个百分点扣 0.1 分；95%-90%（含）之间的，每低 1 个百分点扣 0.2 分；90%以下的，每低 1 个百分点扣 0.5 分。		5		
		派单准确率		98%	派单准确率达 98%，低于标准的，98%-95%（含）之间的，每低 1 个百分点扣 0.1 分，95%-90%（含）之间的，每低 1 个百分点扣 0.2 分；90%以下的，不得分。		5		

3	办得更实（15分）	服务满意率	队列合计	99%	每降低1个百分点，扣1分；低于80%，该季度考核视为不合格。 接听、转接、网络服务不规范等造成负面影响或被省12345平台通报的，每次扣2分。		10		
		日回访及时率		100%	出现回访件超时的，每次扣0.02分，超时件数超过50件，该项不得分。 被市民投诉未及时回访且成立的，每次扣1分。		5		
4	连得更紧（20分）	知识库建设		40%	发现知识库运用有明显错误且未在1个工作日内及时纠正更新的，每次扣0.5分。	台账记录	5		
					咨询类热线百科信息引用率原则上不得低于40%，低一个百分点扣0.2分，依次类推，扣完为止。	系统统计			
		“微幸福”民生工程	综合队列	跟踪办理	每月梳理汇总2批全市“微幸福”民生工程重点督办建议事项，经各级梳理进入“微幸福”民生工程项目库的所有诉求，及时录入系统，并全量跟踪办理重点督办事项。缺少一项扣1分。	事件记录	5		
				专题任务	协助完成市级及以上交办的专题任务、试点工作、相关课题研究等重大活动，每件加2分；配合不力的扣2分。				
		市长在线·民声留言板		服务响应	按“市长在线·民声留言板”办理规范及时派发、延期、退回、审核办结所有工单，造成服务积压，每次扣1分。		5		
				专题任务	协助完成市级及以上交办的专题任务、试点工作、相关课题研究等重大活动，每件加2分；配合不力的扣2分。				

JSWXC2601578CGN00

		智能应用提升		配合支撑	配合做好热线智能应用提升支撑工作，未及时配合或配合较差，每次扣 1 分。		5		
5	用得更好（10 分）	服务支撑		执行与配合度	积极配合执行交办的各类工作任务，未按要求落实或未及时完成，每次扣 1 分。		2		
				数据分析	根据市数据局、城运中心要求，配合报送各类数据及专题分析报告，并做好 12345 诉求问题线索、典型案例梳理等专项工作，凡出现未能按时上报、材料质量较低、存在错误、未按照要求修改或其他不配合的情况，每次扣 1 分，扣完为止。	事件记录	3		
				数据安全	严格执行各项数据保密要求，防止人为信息泄露，对工作中涉及的保密信息和诉求人隐私等数据不向任何第三方或未经授权的个人传递、透露、转交、使用、出售、转手、租借。出现信息泄露的每次扣 1 分，造成影响的每次扣 2 分。		5		
6	运行更安全（10 分）	系统保障		100%	因相关本地硬件、网络和语音线路等故障导致平台正常工作受阻。出现异常且造成影响的，每次扣 2 分。	事件记录	10		
					完善系统和座席的信息安全，严防黑客攻击，及时修复系统漏洞，严格执行各项保密要求，严守数据安全底线。出现漏洞且造成影响的，每次扣 2 分。				
					考核周期内，原则上不得出现服务中断情况（不可抗力除外），如出现平台服务中断，需第一时间报告甲方并及时处置。未报告并及时处置，服务中断超过 2 小时造成一定影响的，扣 5 分。				

7	基础管理合规(15分)	人员与薪酬管理		外包服务团队	未在次月25日前足额发放薪资或发放薪资异常且未及时规范处理而导致引起群体投诉的，经核查属实的每次扣5分。	台账记录	5		
					专项工作团队成员从服务外包人员中择优挑选，人数、岗位、基本条件等应符合招标文件相关要求；核心团队成员未经无锡市数据局、无锡市城运中心同意不得随意调整，发现1例扣1分。		5		
				驻场管理团队	配备不少于7名正式员工组成的驻场管理团队，每少1人扣1分；驻场管理团队人员未经数据局、城运中心同意不得随意调整，发现1例扣1分。		5		
8	加、减分项				完成省市专项工作、创新工作、指令性任务等情况；获得通报表彰和批评等情况。	事件记录考核组考核			
合计							100		

JSWXC2601578CGN00

附件 3

无锡市 12345 政务服务便民热线 2026-2027 年度服务外包项目年度考核评分表

序号	指标名称	标准	分值	考评事项	评分方式	自评扣分	考核组扣分	说明
1	服务投诉量	48 次/年	20	经核实诉求人主动投诉话务服务成立的次数，每超过标准次数 1 次，扣 1 分。	台账记录			
2	员工流失率	6%/月	15	签约满半年的员工年流失率每超出 1%扣 1 分，扣完为止；流失率超过 25%且未能在 1 个月内补充到位的，考核结果直接定为不合格。	台账记录			
				3 年以上核心业务骨干，每少 1 人扣 2 分，每增加 1 人加 1 分。				
				5 年以上核心业务骨干，每少一人扣 5 分，每增加 1 人加 2 分。				
3	平台稳定度	符合项目要求	15	话务平台出现异常故障，每次扣 1 分；未及时排除造成影响的，每次扣 2 分；如出现平台服务中断，需第一时间报告甲方并及时处置。未报告并及时处置，服务中断超过 2 小时造成一定影响的，扣 5 分。	事件记录			
4	执行力	符合项目要求	30	未在规定时间内报送相关日报、月报、专题分析报告等信息产品的，每次扣 1 分，报送质量差的每次扣 1 分。	考核组考核			

				配合开展热线工单办理质效提升工作，出现未按要求配合或执行效果较差情形的，每次扣 1 分。 配合开展“市长在线·民声留言板”季度活动，并按办理规范及时派发、延期、退回、审核办结所有工单。未按要求完成每次扣 1 分。 配合梳理汇总全市“微幸福”民生工程重点督办建议事项，并全量跟踪办理重点督办事项。未按要求完成每次扣 1 分。				
5	数据安全	通信及信息安全	20	违反保密通信纪律的一次扣 5 分。 发现系统账号被私自借用、未事先登记批准的，每次扣 2 分，造成数据遗失或泄密的，每次扣 5 分。	事件记录			
6	加分项指标			1. 协助完成市级及以上交办的专题任务、试点工作、相关课题研究等重大活动，每件加 1-2 分； 2. 相关创新做法被省级及以上部门表彰或通报表扬的，每次加 1-2 分；被省级及以上媒体宣传、采用的，每件加 1-2 分；被省领导批示的加 3 分，被市主要领导批示的加 2 分，被市级领导批示的加 1 分；	事件记录			

JSWXC2601578CGN00

JSWXC2601578CGN00

		3.配合无锡市数据局积极开展集中调度、城市治理、惠企服务等省市专项重点工作、提升服务效能等方面做出突出贡献的，每次加 1-2 分；				
		4.得到市民或媒体表扬，对平台满意度及美誉度有显著提升的，每次加 1-2 分。				
7	不合格情形	出现下列情形之一的，供应商年度考核定为不合格：	考核组考核			
		1. 连续 2 个季度考核为不合格；				
		2.服务外包人员服务满意率低于 80%；				
		3.供应商在响应性商务技术文件中的承诺优惠条件未完全落实到位；				
		4. 因供应商自身因素导致重大失误，出现日常管理或安全生产责任落实“一票否决”事项；或投诉量居高不下，被新闻媒体曝光对市政府（无锡市数据局）形象造成严重恶劣影响。				
		5.经数据局认定的其他不合格情形。				
综合得分						

附件 4

JSWXC2601578CGN00