



无锡市“锡心医养”呼叫服务中心项目运营服务(2025 年度梁溪区级班组) 合同

甲方(采购方): 无锡市梁溪区民政局

乙方(中标方): 江苏移动信息系统集成有限公司

根据无锡市“锡心医养”呼叫服务中心项目运营服务(2025 年度梁溪区级班组)(第二次)招标文件、投标文件和中标通知书,甲、乙双方就无锡市“锡心医养”呼叫服务中心项目运营服务(2025 年度梁溪区级班组)(第二次)的采购事宜,签订本协议。

一、业务需求

(一) 服务时间

中标服务商需负责全年 7*12 小时的热线接听工作,包含工作日、周末和法定节假日。

(二) 服务内容

负责梁溪区“锡心医养”呼叫服务中心的日常运营工作,运营服务包括呼叫中心运营、政府保障服务预约平台运营、在线商城运营;负责对呼叫中心的指挥、调度、监督和考核。

呼叫中心运营:按照采购人要求处理疑难问题、协助解决纠纷或投诉、意见建议接收、回访调查、服务质量监管、考核分析、知识梳理等相关工作。

政府保障服务预约平台运营:按照采购人要求建立各类政府保障服务资源链接机制,建立考核管理制度,并有效开展跟踪监管等工作。

在线商城运营:按照采购人要求建立各类医养服务商资源链接机制,建立服务商准入退出制度、服务商品上架标准,审核相关申请并有效开展跟踪监管等工作。

(三) 服务期限:从合同签订生效之日起一年。

(四) 服务指标

序号	指标名称	指标定义	质量标准
1	月接通率	接通数/来电总量	≥90%





2	座席服务满意率	(非常满意+满意) 评价数量/人工语音(网络)服务评价总量	≥95%
3	咨询类响应及时率	人工受理咨询类业务闭环响应时间	实时答复(知识库中问题) ≤48 小时(非知识库中问题)
4	投诉类响应及时率	人工受理投诉类业务闭环响应时间	≤3 个工作日
5	商城响应及时率	商城供应商响应时间	≤2 小时

(五) 服务考核

考核金为供应商中标金额的 25%，90 分以上优秀，得 100%考核金；80-90 (不含) 分良好，得 80%考核金；60-80 (不含) 分合格，得 60%考核金；60 分 (含) 以下不合格，扣除考核金。

二、服务需求和保障

(一) 人员总体需求

根据项目需求进行人员储备，建立项目运营管理团队(配备至少 1 名运营主管、1 名宣传推广岗，不少于保障 3 个座席的话务人员团队)，并根据话务运营情况，合理进行人员岗位配置，成交人在采购人同意后可对服务团队岗位配置做一定的调整。

(二) 各岗位职责

1、运营主管

工作内容:协助采购人开展呼叫中心日常运营管理;开展座席人员绩效考核,提升接听服务质量;协助采购人开展政府保障服务预约平台运营管理、在线商城运营管理,制定运营策略及管理机制;协助采购人对接市级呼叫中心的指挥、调度、监督和考核;采购人交办的其他工作。

专业要求:具有本科及以上学历,2-5 年以上的运营或管理工作经历;熟悉运营管理流程,能够制定并执行运营策略和计划,并且熟悉政府有关政策、法规和服务项目等方面的知识;具备优秀的团队管理和协调能力,能够与各部门进行





有效的沟通和协调。

2、宣传推广岗

工作内容：主要负责平台线上线下宣传推广，对接所在区域范围内各街道、社区、养老服务机构、网格员等，宣传平台热线服务内容的同时收集各单位平台需求。

专业要求：本科及以上学历，35岁以下，相关专业如电子商务、市场营销等；具备良好的沟通能力、协商能力、谈判能力和团队合作精神，具有较强的市场洞察力和需求敏感度。

宣传推广人员岗位可兼任。

3、座席人员

工作内容：主要负责通过热线或在线客服渠道，受理服务诉求。

专业要求：具有大专及以上学历，一年以上呼叫中心行业从业经验；普通话标准，音质清晰，会说无锡本地方言，熟悉电话接听和处理的技巧；具备快速理解和分析客户问题的能力，并能够提供有效的解决方案和建议。

以上人员须具备较强的服务意识和良好沟通能力、记忆能力、心理承受能力和学习能力，具有较强的责任心和抗压能力，能够熟练操作计算机等办公设备。

三、价格及支付：

1. 按此次中标价格执行，合同含税总标的额为 784000 元。

2. 付款方式：合同签订后，支付合同价 25% 的预付款，服务期满三个月后每三个月考核一次，采购方按本次考核结果支付考核金。甲方支付乙方每笔款项的另一前提是收到乙方开具的正式发票，甲方自接收到乙方开具的正式发票之日起 10 日内支付。

四、甲方的权利和义务

（一）甲方的权利

1、甲方有权随时向乙方了解项目情况，并要求乙方提供项目相关资料。

2、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。





3、甲方有权按照本合同约定或有关法律法规、政府管理的相关职能规定，对本项目进行监督和检查，有权要求乙方按照监督检查情况制定相应措施并加以整改。甲方不因行使该监督和检查权而承担任何责任，也不因此减轻或免除乙方根据本合同约定或相关法律法规规定应承担的任何义务或责任。

（二）甲方的义务

- 1、甲方应及时向乙方提供与履行本合同相关的所有必须的文件、资料。
- 2、甲方应为乙方履行本合同过程中与相关政府部门及其他第三方的沟通、协调提供必要的协助。
- 3、甲方应按照合同约定支付服务费用。

五、乙方的权利和义务

（一）乙方的权利

- 1、乙方有权按照本合同约定向甲方收取服务费用。
- 2、乙方有权自甲方处获得与提供本合同项下服务相关的所有必须的文件、资料。

（二）乙方的义务

1. 乙方应配备具有相应资质、特定经验的工作人员负责项目实施，按照本合同约定的标准、要求和时间完成项目。
2. 乙方不得以任何理由将本合同项下的服务项目转包给第三方承担。
3. 乙方应接受并配合甲方或甲方组织的对本合同履行情况的监督与检查，对于甲方指出的问题，应及时作出合理解释或予以纠正。
4. 乙方应建立健全财务管理与报告制度，按要求向甲方提供资金的使用情况、项目执行情况、成果总结等材料，并配合甲方及甲方组织的监督检查或绩效评价。
5. 项目结束后，乙方应无条件返还甲方向其提供的文件、资料并向甲方移交项目资料，同时乙方应当自留一份完整的项目档案并予以妥善保存。
6. 乙方在服务过程中应有责任保护个人信息安全。涉及的任何个人信息，未经当事人许可不得公开和泄露。

六、违约责任

1. 本合同签订后委托方不得无故要求中止本合同的履行或者解除本合同，否则视为受托方已经完成全部项目服务工作并达到符合合同约定的工作成果，委托





方应向受托方支付本合同项下约定的全部合同价款。

2.本合同签订后受托方不得无故要求解除本合同或者中止本合同的履行，否则受托方须全额退还委托方已支付的费用。

3.违反本合同约定，违约方应当按照《中华人民共和国民法典》有关条款的规定，承担违约责任，支付合同总金额的 20%作为违约金并赔偿守约方因此遭受的一切损失。

4.因不可抗力，造成甲乙双方不能履行合同义务的，双方均不承担违约责任。

七、解决合同纠纷的方式

本合同在履行过程中发生纠纷，甲乙双方应及时协商解决。协商不成时，双方同意由甲方住所地法院诉讼。

八、其他

1.在执行过程中出现的未尽事宜，甲、乙双方在不违背本合同的原则下协商解决，协商结果以书面形式记录在案，作为本合同附件，与本合同具有同等效力。

2.合同履行中，甲方需追加与合同标的相同的服务的，在不改变合同其他条款的前提下，可以与乙方协商签订补充合同，但所有补充合同的采购金额不得超过原合同采购金额的百分之十。

九、合同不可分割部分

招标文件、投标文件、合同条款及中标通知书，乙方在投标、评标过程中所作其它有关承诺、声明、书面澄清等均为合同不可分割的部分，与主合同具有同等法律效力。

十、合同备案

合同一式五份，供需双方各执贰份，北京建智达工程管理股份有限公司执壹份。

十一、合同生效

本合同由供需双方签字、盖章，并经北京建智达工程管理股份有限公司见证后生效。

甲方（采购方）：无锡市梁溪区民政局（盖章）

地址：无锡市梁溪区通扬南路 280 号

乙方（中标方）：江苏移动通信信息系统集成有限公司（盖章）

地址：南京市虎踞路 69 号





法定（授权）代表人： 之谢印波 法定（授权）代表人： 余冰
2025 年 6 月 5 日 2025 年 6 月 5 日

见证方： 北京建智达工程管理股份有限公司
2025 年 6 月 5 日

中国移动通信集团江苏有限公司
中国移动通信集团江苏有限公司

中国移动通信集团江苏有限公司
中国移动通信集团江苏有限公司

