溧阳市 12345 政府采购公共服务平台外包项目

合同书

（项目编号：JSZC-320481-DCHR-D2025-0043）

甲　方　　：溧阳市市域社会治理现代化指挥中心

乙　方　　：中国电信股份有限公司常州分公司

年　　月　　日

主要合同条款

甲方（甲方）：溧阳市市域社会治理现代化指挥中心

乙方（乙方）：中国电信股份有限公司常州分公司

甲乙双方依据《中华人民共和国民法典》以及有关法律、法规的规定，经协商一致，订立本合同，以便共同遵守。

一、项目概况

1.项目名称：溧阳市 12345 政府采购公共服务平台外包项目

2.合同履行期限：自合同签订之日起一年。

3.项目地点：溧阳市。

二、下列文件为本合同不可分割部分

1.招标文件

2.乙方中标的投标文件

3.乙方在招投标过程中所作的其它承诺、声明、书面澄清等

4.甲乙双方商定的其他文件等。

三、合同方式及合同价款

1.合同方式：固定总价。

2.合同价款人民币：大写 捌拾伍万捌仟元整 元整（小写：￥ 858000 元）。

3.本合同价款包括招标文件所确定的招标范围相应服务的提供、人员（包括工资和补贴）、办公场所及设施、保险、劳保、管理、各种税费、利润、税金、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，以及为完成该项服务项目所涉及到的一切相关费用，甲方不再支付其他任何费用。

四、支付方式

2025 年 12 月 31 日前支付至合同总价的 100%。

五、项目内容及要求

（一）服务外包单位业务职责

1.溧阳市 12345 政府公共服务平台中话务平台 7 天*24 小时的日常运行维护管理；

2.负责接听、网络接收、三方通话、答复、转接、踏勘、派单、转办、催办、回访、统计、审结并归档诉求处理件；

3.对于无法答复的疑难事项、需要多个单位共同办理的事项，通过软件报送 12345

政府公共服务中心协调处理；

4.经 12345 政府公共服务中心审核同意，定期在一定范围发布各成员单位受理数、在办数、待办数、超时未办数、办结率、按时办结率、超时办结率、催办率、重办率、满意率、知识库质量等统计指标；

5.建设、录入、更新、维护知识库；

6.负责 12345 平台微信运转、网站维护及内部相关宣传工作；

7.按照 12345 政府公共服务中心的要求，开展政风行风评议、征集公众意见、问卷调查等活动；

8.按照常州市最新相关文件要求，实现相关整合热线的直接整合、并网运行和互联互转，提供语音导航、自动查询等功能；

9.建立健全内部运行管理、培训、考核和保密等工作制度；

10.电话呼入、呼出、三方通话、回访、等呼叫平台软件功能开发并嵌入新开发的一体化软件系统；

11.12345 话务平台的技术、线路保障以及提供语音服务器、语音存储；

12.与省 12345 平台的话务对接工作，并根据省 12345 平台要求完成话务平台该履行的相关工作；

13.负责话务平台工作人员的培训、管理工作；

14.承办市政务服务管理办公室交办的其它有关工作。

（二）费用承担

1.承担话务平台的日常运行、管理、踏勘等费用；

2.承担服务外包人员的工资、奖金、法定节假日加班工资、夜班补贴、五险一金、培训等一切用工费用；

3.承担电脑等硬件设施的更新、维护费用；

4.技术支撑和线路费用。

（三）人员需求

1.座席人员

人员数量：座席人员共计 12 人。

人员条件：

（1）普通话达二级以上；

（2）汉字录入速度不低于 80 字/分钟；

（3）具有一定的法律政策水平；

（4）具备较强的服务意识和语言表达能力、良好的沟通能力、记忆能力、心理承受能力和学习能力。上岗前由市 12345 政府公共服务中心委托乙方进行培训并参与测试，合格者方能上岗；

（5）身体健康。

（四）服务外包人员培训

溧阳市 12345 平台服务外包人员集中培训由甲方和乙方共同承担，甲方负责不少于 2 个工作日的政务服务业务知识和系统操作培训，乙方负责日常业务培训、话务礼仪技巧培训及平台正式对外运行后的政务服务专业知识培训，乙方负责的培训内容、费用由乙方负责。

（五）内部管理制度

以建成全国一流溧阳市 12345 政府公共服务平台为目标制定管理规范并开展内部管理：

1.明确现场人员组织架构、工作岗位职责，制定岗位工作说明书。

2.制定现场各类管理制度，包括话务现场管理制度，现场环境规范，各类附属设施使用管理制度，防火防盗等安全措施，信息安全制度，突发事件管理规范。

3.制定各类工作规范，包括用语规范、应答流程规范、质检规范、知识库管理规范、现场应急措施等。

4.制定管理制度，包括人员招聘、请休假制度、排班制度、绩效考评制度、奖惩管理办法、待岗辞退管理办法。

（六）运行质量标准

省 12345 在线平台或常州市政府出台新的质量运行标准后，按要求执行。

序号	指标名称	指标定义	质量标准
1	人工接通率	人工接听量/转接人工来电量。	不低于 90%
2	呼损率	呼损量（进入交换机后还未分配前因系统问题产生的损失量）/来电总量。	低于 2%
3	业务处理时长	从开始通话、通话结束后做完电话小结到简单工单基础派发后的时长。	平均 5 分-7 分之间，其中通话时长一般控制在 2 分 30 秒—3 分 30 秒之间

序号	指标名称	指标定义	质量标准
4	满意度评价率	对话务员接待语言、礼仪方面的满意率	90%以上
5	解答准确率	业务解答准确（无严重错误）样本量/业务质检样本总量	95%以上
6	服务达标率	服务符合规范（无严重违规）质检样本量/服务质检样本总量	98%以上
7	人员流失率	签约满半年的员工流失(不包含已待岗或呼叫中心主动辞退、开除的员工)	年员工流失率小于 15%
8	服务投诉量	经调查确属事实的有理由话务服务投诉量。	每年不超过 12 次

（七）网络与信息安全规范标准：

1.建立安全管理规章制度。

2.与员工签订保密协议，定期开展安全培训，养成良好的信息安全习惯。

3.座席电脑与政务内部网络通过安全区进行连接，确保信息安全。

4.座席电脑应安装正版杀毒软件和防火墙，并随时保持最新版本。

5.座席电脑应设置开机口令，且口令长度不得少于 8 位。

6.重要信息要及时备份。

7.按照甲方的要求配合开展其他信息安全工作。

（八）溧阳市“12345”政府公共服务平台话务部分：

1.功能模块

功能名称	功能编号	功能简要说明
呼叫中心平台	1-1	话务员签入/签出
	1-2	显示主叫号码，来电人姓名，来电人地址
	1-3	座席转接
	1-4	外拨
	1-5	三方通话
	1-6	座席人员之间互发短消息
	1-7	置忙/置闲切换
	1-8	前一次服务路由（支持首问负责制）
	1-9	全部座席
	1-10	保持/拾回（通话暂停后可以恢复）
	1-11	拦截恶意号码
	1-12	通话录音
	1-13	软摘机/挂机
	1-14	监听/插话

功能名称	功能编号	功能简要说明
自动语言应答（IVR）模块	2-1	自动投诉(或举报)受理
	2-2	自动查询信息
录音模块	3-1	录音查询
	3-2	质检
监控和管理模块	4-1	话务员监控
	4-2	话务报表
	4-3	话务员管理
其他功能模块	5-1	登录验证
	5-2	密码加密和验证
	5-3	用户密码更改
	5-4	用户注销

2.功能描述

（1）显示主叫号码，来电人姓名，来电人地址

来电时，系统能够自动在窗口上显示主叫号码、来电人姓名、来电人地址；(前提是系统中已登记了此主叫号码的相关信息)。

（2）座席转接

座席电话在通话过程中能够将当前的受理电话转移到另一个座席；

（3）外拨

话务员可通过座席软件控制座席电话进行外拨；

（4）三方通话

来电人和话务员在通话过程中，由于某种原因话务员需要请教某一方面的专家对来电人所提的问题进行回答，这时三方均能发言，并且任何一方的发言，另外两方都能听到，从而形成三方通话；话务员挂机后，如有需要来电人和专家可以继续通话；

（5）座席人员之间互发消息

话务员通过呼叫中心平台，将文字消息发送给指定在线的话务员；

（6）置闲/置忙切换

置闲和置忙是一对相反的动作过程。

置闲：座席处于就绪状态，接受呼叫中心的话务分配；

置忙：呼叫中心不再向座席分配话务；如果话务员有某种原因需要暂时的离开座席或需要处理其它手中的事情，这时可将座席状态置忙；

要求系统对话务员置忙的情况能够自动的进行记录并统计，包括：每次置忙的开

始时间，时间长度等；

（7）显示全部座席

每个话务员登录到呼叫中心系统后，在系统界面上能够看到当前已经登录到呼叫中心系统的所有座席清单。每个座席的信息包括：话务员工号，话务员姓名，座席当前状态等等；

（8）保持/拾回

保持：在通话过程中，由于话务员需要向其他座席人员咨询客户所提出的问题，而又不想让客户在电话里听到话务员的谈话内容，并且话务员和客户又要保持电话接通状态，此时话务员可使用保持功能将客户电话保持；

拾回：咨询结束后话务员能够使用此功能拾回客户，继续恢复同客户的正常通话；

（9）拦截恶意号码

对那些经常拨打 12345 热线的骚扰电话，采用将其电话号码列入黑名单的方式；系统将判断主叫号码是否已经列入黑名单，如果是那么系统将自动拒绝黑名单号码进入系统热线；

恶意号码的登记由人工完成(通过权限的控制，决定是由话务员还是督办来控制或两者均可控制)。

（10）软摘机/软挂机

话务员将全部采用耳麦进行电话受理，来电接听和挂机要求能够在系统界面上实现接听和挂机的功能；

（11）自动投诉（或举报）录音

在电话值班时间（或选择自动服务），系统通过 IVR 导航，将客户的投诉（或举报）内容进行录音，从而完成自动受理；

自动录音的时间长度系统可以控制，一般不超过 5 分钟；

（12）录音查询

系统提供的录音功能为所有的呼叫建立了可检索的资料库，为质检和投诉处理提供了可靠的保证。

（13）质检

质检软件用于完成对座席代表的工作质量检测，

（14）统计报表

根据实际需要提供相应报表，详见附件报表格式；

报表要求能够支持图状显示（曲线图、饼图、柱状图）；

（15）登录验证

系统对工作人员的登录号、登录密码进行验证；

不允许未注册的人员进入系统；

（16）密码加密和验证

从系统的安全性考虑，要求每个人员的密码写入数据库之前进行不可逆加密，登录时先加密然后进行验证。

（17）用户密码更改

用户可以随时更改自己的密码，在更改密码之前，必须正确输入原密码；

（18）用户注销

输入密码，才能进入系统；

当用户有某种事情需要离开一会儿，不想让其他人员使用自己的登录号进行操作，就可以点击注销功能。

六、双方的权利和义务

甲方权利义务：

为保证乙方有效进行技术服务工作，甲方应当向乙方提供下列工作条件和协作事项：

1. 提供技术资料：配合提供溧阳市政府网站域名等资料。

2. 其他配合协作事项：配合对乙方提交的系统评估报告、故障处理报告、月度工作报告书等进行确认，提供必要的资料及维护工作实施的便利条件。

乙方权利义务：

1. 乙方应按采购文件规定、响应文件承诺及国家有关行业质量标准和服务需求提供服务。

2. 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。

3. 乙方应建立软硬件内部管理规范标准，完善系统和座席的信息安全，防止黑客攻击和人为信息泄露，严格执行各项保密要求。

4. 乙方负责对其所聘用人员的劳务纠纷协调，按照相关法律规定处置。

七、知识产权

1. 乙方应保证甲方在使用、接受本合同中产品和服务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。

2. 在履行本合同过程中，乙方为甲方开发的所有软件、系统、数据库等的知识产权均归甲方所有。乙方不得将这些成果用于与本合同无关的其他用途。

3. 乙方应确保其使用的所有软件、系统和技术均已获得合法授权，如因乙方使用未经授权的知识产权导致甲方遭受损失，乙方应承担全部赔偿责任。

八、保密

1. 本合同一方（“披露方”）对其向本合同另一方（“接受方”）按照本合同（或就本合同）所提供/披露的各类技术和商业资料、规格说明、图纸、文件及专有技术（统称“保密资料”）享有合法所有权及/或其他权利。

2. 接受方应将保密资料作为商业秘密予以保护。除本合同授权实施的行为外，接受方不得将保密资料部分地或全部地对外披露。接受方可仅为本合同目的向其确有知悉必要的雇员披露对方提供的保密资料，但同时须指示其雇员遵守本条规定的保密及不披露义务。

3. 接受方仅得为履行本合同之目的对保密资料进行复制。接受方应当在合同终止或解除时将保密资料原件全部返还披露方，并销毁所有复制件。接受方应当妥善保管保密资料，并对保密资料在接受方期间发生的被盗、泄露或其他有损保密资料保密性的事件承担全部责任，因此造成披露方损失的，接受方应负责赔偿。

4. 当出现下述情况时，本条对保密资料的限制不适用。当保密资料：

（1）并非接受方的过错而已经进入公有领域的。

（2）已通过该方的有关记录证明是由接受方独立开发的。

（3）由接受方从没有违反对披露方的保密义务的人合法取得的。

（4）法律要求接受方披露的，但接受方应在合理的时间提前书面通知披露方，使其得以采取其认为必要的保护措施。

5. 本保密条款有效期为本合同生效之日起 3 年。

6. 本条约定不适用于各方向其关联公司提供或披露保密资料的情形。

九、违约责任与赔偿损失

1. 乙方擅自将服务合同分包给第三人的或委托其他单位管理的，影响合同履行的，甲方有权无条件终止本项目合同而无须向乙方支付任何费用或承担其他任何责任，由此产生的经济损失和法律责任均由乙方承担。

2. 乙方未按照采购文件规定、响应文件承诺及国家有关行业质量标准和服务需求进行溧阳市 12345 政府采购公共服务平台外包服务，甲方有权要求乙方限期整改使其满足甲方要求；若逾期不整改或整改后仍达不到要求的，甲方有权终止合同，并要求乙方支付本合同总价的 10%作为违约金。由此造成甲方经济损失的，乙方应承担赔偿责任。

3. 乙方未能按本合同规定的时间完成项目，从逾期之日起每日乙方将偿付甲方合同总价的 1%作为违约金，最高限额不超过合同总价的 10%；逾期半个月以上的，甲方有权终止合同，由此造成的甲方经济损失由乙方承担。

4. 其它违约责任按《中华人民共和国民法典》处理。

十、不可抗力

1. 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严重后果的，不能免除责任。

2. 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，并应当在合理期限内提供证明。

十一、合同的变更和终止

1. 本合同一经签订，甲乙双方不得擅自变更、中止或终止合同。

2. 除发生法律规定的不能预见、不能避免并不能克服的客观情况外，甲乙双方不得放弃或拒绝履行合同。

十二、合同的转让

乙方不得擅自部分或全部转让其应履行的合同义务。

十三、合同的生效

本合同在双方签字盖章后生效。

十四、争议解决

甲乙双方因合同发生争议，签约双方应友好协商解决。协商不成，任何一方可以向甲方所在地人民法院起诉。

十五、附则

1. 合同份数

本合同一式肆份，甲乙双方各执贰份。

2. 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》以及其同相关法律、法规之规定解释。

单位名称（章）：	单位名称（章）：
单位地址：	单位地址：
法定代表人	法定代表人
或委托代理人：	或委托代理人：
电话（传真）：	电话（传真）：
开户银行：	开户银行：
账号：	账号：
税号：	税号：
日期：　　年　　月　　日	日期：2026 年 01 月 14 日

JSCZE2600379CGN00