合同编号：JSZHS2500336CGN00

12315呼叫中心市场监管信息应答与处理技术辅助服务项目合同

甲方：南京市12315消费者投诉举报中心

乙方：中电智恒信息科技服务有限公司

甲方委托乙方提供12315呼叫中心市场监管信息应答与处理技术辅助服务，并支付相应的服务报酬。双方经过平等协商，在真实、充分地表达各自意愿的基础上，根据《中华人民共和国民法典》及相关法律法规的规定，达成如下合同，并由双方共同恪守。

一、委托事项

（一）乙方的具体服务内容（以下称“委托事项”）：

[2026 年 1 月 1 日至 2026 年 12 月 31 日]期间，乙方根据招标文件“服务期内要求”的原则，向甲方提供12315呼叫中心市场监管信息应答与处理技术辅助服务。

（二）服务的内容及范围：

1、来电业务：受甲方委托，按甲方工作规范要求提供接听、接收、答复、转接、分送、回访、统计、归档来电人的咨询、查询、投诉、举报、建议及其他诉求信息辅助服务。

2、非来电业务：受甲方委托，按甲方工作规范要求提供接收办理网站、122 转办、来人、来函、上级交办信息等辅助服务，按甲方工作流程要求及时分送至承办单位。

3、根据甲方的要求，通过“12315”热线等平台开展服务质量的满意度评测技术辅助服务。

4、承办甲方安排的其它有关工作。

二、合同期限

JSZHS2500336CGN00

2026年1月1日至2026年12月31日止。

三、双方的权利义务

（一）甲方的权利义务

1、提供服务工作地点。

2、提供相关软件和系统。

3、为乙方配备的话务人员提供软件操作的必要培训。

4、依照合同约定支付报酬。

5、监督乙方的工作质量。

6、根据服务质量、效率及遵章守纪情况，对乙方话务员提出考核建议，对严重违反甲方相关制度的话务人员，要求乙方及时处理和调配。

（二）乙方的权利义务

1、乙方向甲方提供相关资料必须真实可信。

2、乙方应当配备身体健康、有较强的工作责任心的人员至甲方指定的工作地点进行委托事项的相关工作。

3、对其向甲方派驻的话务人员进行上岗前的培训，包括但不限于语言培训、服务技能培训、思想教育动员等，以确保派驻人员能够尽快适应甲方的服务要求，本条款中乙方培训产生任何费用由乙方自行承担。

4、负责话务人员的业绩考核及薪资结算和发放。

5、保障话务人员工作时间：

乙方按照甲方要求的工作时间进行服务每天工作时间不超过8小时，每周休息2天。

6、保障话务人员人数及时到位，在甲方授权范围及服务要求内从事相关服务工作。

7、乙方应当确保其与派驻的话务人员建立了合法的劳动关系，如乙方与其派驻人员发生任何劳动争议和纠纷的，乙方应当依法协调解决，与甲方无关，并应当避免甲方被涉及到此类争议和纠纷中，发生纠纷时，不影响乙方本合同项下义务的履行，如该纠纷造成甲方损失的，由乙方承担赔偿责任。

8、保证话务人员遵守甲方规定的相关行风、作风、保密等制度要求，遵章守纪，不泄露任何投诉举报信息。如有违反，保证及时处理和调配相关话务人员，如给甲方造成损失的，乙方承担赔偿责任。

JSZHS2500336CGN00

四、报酬及支付方式 （以下金额均为含税金额）

（一）合同有效期内服务费用总计 2897040 元，按以下标准计算：

（1）白班座席：6620 元/座席/月，座席数为 26 个。

（2）管理座席：8550 元/座席/月，座席数为 2 个。

（3）夜班座席：8700 元/座席/月，座席数为 6 个。

（二）付费方式及时限

按乙方每月根据合同履行（服务）的实际时间和实际到岗人数，由甲方根据运营管理质量考核指标考核后每年6月和9月各支付50%。如因机构改革职能调整，部分业务不再隶属甲方管辖，合同自然终止，双方均不承担任何责任，乙方需无条件配合甲方工作要求；合同履行期限内如财政预算发生重大调整则双方可无责终止合同或按政府采购相关规定执行。服务费按终止日期结算。支付相关款项前，甲方按照附件一对乙方进行考核，每次考核得分 90 分以上（含 90 分）方可正常支付。考核得分 90 分以下的，暂缓支付，后续一个月经乙方整改，满足甲方考核要求的 90 分以上（含 90 分）后，再行支付。如经整改，仍不满足甲方考核要求，则按照得分情况予以扣减服务费。每次支付乙方出具结算单，根据上述核定的计费标准，由乙方向甲方开具增值税专用发票，税点为 6%。甲方在接收到发票之日起的 30 日内通过银行转账方式，将服务费用支付至乙方的以下账户：

开户行：[招商银行南京城北支行]

户名：[中电智恒信息科技服务有限公司]

账号：[125904722210108]

五、项目联系人

双方确定，在本合同有效期内，甲方指定[贾静]为甲方项目联系人，乙方指定[马军]为乙方项目联系人。

甲方： [南京市 12315 消费者投诉举报中心]

JSZHS2500336CGN00

地 址：［ 南京市珠江路 696 号 ］

联系人：［ 贾静 ］

电 话：［ 025-84648850 ］

乙方：［ 中电智恒信息科技服务有限公司 ］

地 址：［ 南京市秦淮区中山南路 501 号 ］

联系人：［ 马军 ］

电 话：［ 18951827996 ］

一方变更项目联系人的，应当提前 7 日以书面形式通知另一方，乙方更换项目联系人需经甲方书面同意确认，未及时通知并影响本合同履行或造成损失的，应承担相应的责任。

六、知识产权

乙方因策划和执行本次委托事项而产生的所有知识产权均归甲方所有。乙方承诺，不对执行本次委托事项而产生的智力成果主张任何知识产权权利。乙方不得以直接或间接方式对抗甲方享有的知识产权，不得采取任何可能损害甲方对上述成果享有的任何权利的行为，也不得协助或许可任何第三方做出该等行为。

七、保密

乙方在合同期限内及合同终止后五年内对委托事项负有保密义务，保证对在讨论、签订、执行本合同的过程中获悉的属于甲方的且无法在公开渠道取得的文件及资料（以下称“保密信息”）予以保密。未经甲方同意，乙方不得向任何第三方以任何方式提供或泄露保密信息的全部或部分内容，也不得自行用于其他目的。但法律、法规另有规定或另有约定的除外。甲方对乙方的保密信息承担同样的保密义务。

八、违约责任

JSZHS2500336CGN00

1、甲方未按约支付费用的，每逾期1日，甲方应当按照年使用费总额的千分之一向乙方支付违约金；但累计违约金总额不超过欠款总额的5%。

2、乙方未能按本合同约定按期提供服务的，每逾期1日，乙方应当按照合同总额的千分之一向甲方支付违约金；如乙方逾期达30天，甲方有权解除合同，甲方解除合同的通知自到达乙方时生效，视乙方实际完成合同内容结算合同款。在此情况下，乙方给甲方造成的实际损失高于违约金的，对高出违约金的部分乙方应予以赔偿。

3、乙方提供的服务不符合本合同要求的，乙方应当在甲方要求的合理期限内整改至符合甲方要求，并承担由此产生的费用；经整改仍不符合合同要求的，甲方有权解除合同，视乙方实际完成合同内容结算合同款，乙方还应赔偿由此给甲方造成的全部损失。

乙方未按本合同的规定和“服务承诺”提供伴随服务/售后服务的，应按合同总价款的5%向甲方承担违约责任，同时赔偿由此给甲方造成的全部损失。

4、乙方在承担上述一项或多项违约责任后，仍应继续履行合同规定的义务（甲方解除合同的除外）。甲方未能及时追究乙方的任何一项违约责任并不表明甲方放弃追究乙方该项或其他违约责任。

九、合同解除与续签

（一）当事人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。

（二）合同履行期间，任何一方、任何原因要求终止或者变更合同的，均应提前30天以书面形式通知对方，由甲乙双方协商决定。

（三）乙方出现下列情况之一的，下一年度不再续签合同：

1、泄露12315相关工作信息，假借南京市市场监督管理局名义、南京市12315消费者投诉举报中心名义谋名、谋利，情节严重移交司法机关的。

JSZHS2500336CGN00

2、12315 电话全年平均接通率低于 93%的。

3、未严格执行工作规范，达不到工作要求，造成行政复议、行政诉讼，被复议机关确认违法、撤销或改变，被法院确认败诉的；或被各类媒体、上级部门反映，一经查实的。

4、按照《12315 热线话务工作考核暂行办法》考核，考核评分低于 90 分的，经整改仍达不到要求的。

十、争议解决

1、本合同适用中华人民共和国法律。

2、所有因本合同引起的或与本合同有关的任何争议将通过双方友好协商解决。如果双方不能通过友好协商解决争议，则任何一方均可向甲方所在地有管辖权的人民法院起诉。

十一、双方确定，本合同中所涉及的有关名词和技术术语，其定义和解释如下：

“不可抗力”是指不能预见、不能避免并不能克服的客观情况。

十二 本合同自甲乙双方签字盖章之日起生效。本合同一式四份，双方各执二份，具有同等法律效力。

十三、双方约定本合同其他相关事项为：

任何与本合同相关但未在本合同中明确规定的事项将由双方另行友好协商解决。对本合同做出的任何修改和补充应为书面形式，由双方授权代表签字并加盖公章后成为本合同不可分割的部分。本合同与其补充合同或补充协议冲突时，以补充合同或补充协议为准。本合同替代此前双方的所有关于本合同下事项的口头或书面的纪要、备忘录、合同和协议。

本合同附件为：

附件：《12315 热线话务工作考核暂行办法》

JSZHS2500336CGN00

合同签字页：

甲方：南京市12315消费者投诉举报中心（盖章）：

签约代表人（签字）：

日期：2025年 11月 19日

乙方：（盖章）：

签约代表人（签字）：

日期：年 月 日

JSZHS2500336CGN00

附件

12315热线话务工作考核暂行办法

为加强12315热线规范化管理，增强话务团队的责任意识和服务水平，提升话务服务质量和效率，树立热线良好形象，根据话务外包合同，结合工作实际，制定本办法。

一、话务稳定（15分）

（一）话务人员需按排班表到岗工作，保证业务的正常运营。月平均到岗人数未达到合同规定座席数95%的，每少1%扣1分。

（二）话务班长应保证人员和座席使用数量的合理最大化，全年一次性话务接通率达90%，力争93%。接通率未达到90%的，每少1%扣5分。

（三）保证话务团队相对稳定，话务班长、组长如有岗位调整应提前一个月沟通，并征得处中心主要领导同意。

二、工作纪律（15分）

（一）话务人员应严格按照排班表班次规定的时间到岗，不得擅自离岗，不得串岗聊天，不得玩游戏等与工作无关的事。如有违反，每发现一起扣1分，造成不良影响的另扣5分。

（二）不得假借市场局及12315中心名义对外谋名、谋利。如有违反，造成不良影响的，每发现一起扣5分。

（三）不得泄露12315、12345等工作平台的相关工作信息，如有违反，每发现一起扣5分。

（四）不得用12315电话外拨从事与工作无关的事，如有违反，每发现一起扣2分。

三、工作状态（10分）

话务人员日常工作期间着装应得体大方，符合工作环境要求，遇重大活动时按要求统一着规定工服，保持良好的精神状态和仪表形象，坐姿端正，态度热情，举止文明、用语规范，不得着奇装异服。

JSZHS2500336CGN00

如有违反，每发现一起扣 1 分。

答复诉求人言语生冷、傲慢、粗暴、态度恶劣，造成消费者投诉并产生不良影响的每发生一起扣 5 分。

四、业务技能（30 分）

话务人员严格按照工作规范要求答复诉求人，应完整准确录入来电、来函、来访、网上投诉和上级交办的咨询、投诉和举报信息，录入、分流、转办正确率确保达到 100%。

（一）每日及时接收、录入、答复市局官网信箱信息、122 平台信息，接收信息时间与诉求人提交时间间隔超过 24 小时的，每件扣 2 分；接收的信息未当天录入系统的，每件扣 2 分。

（二）每日及时接收、录入、扫描复印来函信息，编制电子工作台帐；依照各类来函渠道的工作要求与时效，告知诉求人。未在工作时效内，按工作要求完成的，每件扣 5 分。

（三）对应接收而未接收或超时接收的投诉举报信息，每出现一次扣 5 分，造成重大影响的每次扣 10 分。投诉、举报材料保管不当，造成遗失或损毁的，每发现一起扣 5 分。

（四）答复诉求人咨询错误，造成不良影响的每次扣 5 分，根据抽查合格率计算得分，合格率应达到 90%以上，每低于 2%扣 2 分。

（五）投诉举报诉求信息接收、录入、分送、转办不完整规范，录入、分送错误，根据抽查合格率计算得分，合格率应达到 90%以上，每低于 2%扣 2 分。

（六）话务人员应熟悉业务，掌握技巧，善于倾听，提高效率，每次与诉求人通话和信息录入时长原则上不超过 10 分钟，每发现一起确因话务人员工作不熟练导致超时的扣 2 分；处理完诉求人电话后未及时将电话恢复空闲状态的，每发现一次扣 2 分。

（七）根据实际工作要求，及时报送相关情况的工作数据。如造成工作延误或失误的，每次扣 5 分。

JSZHS2500336CGN00

五、风险防控（20 分）

话务人员严格按照处中心要求，落实做好风险防控相关工作。

（一）对属于市场监管行政管辖的、符合事故等级标准的敏感诉求，要求第一时间发送短信提醒，漏发、未及时发送，造成不良影响的，每件扣 5 分。

（二）闭环（初查和办结）催办短信提醒要求达到 100%，漏发、未及时发送，造成不良影响的，每件扣 3 分。

六、培训考试（10 分）

每个月度至少培训 2 次、考试 1 次，考试 80 分以下为不合格，每产生 1 名不合格人员扣 1 分。

七、奖励加分措施（20 分）

（一）对群众反映集中、社会关注度高的热点问题，能及时、主动向处中心反映，并被采用、形成答复口径的，视情加 1-3 分。

（二）全年一次性话务接通率超过 95%，加 3 分；超过 97%，另加 3 分。

（三）积极提出建设性意见或合理化建议并被处中心采纳的，每次加 2 分。

（四）收到群众来电表扬，或收到表扬信、感谢信、锦旗，或被报纸、电台、电视台专门报道表扬的,经考核组认定，每次加 1-3 分。

本办法一至三项、第七项第二条由综合总务科负责考核，四至六项、第七项其他条款由 12315 业务管理科负责考核。话务考核情况每月进行汇总。

本办法自 2023 年 3 月 1 日起试运行。

JSZHS2500336CGN00

附考核表（考核细则）

附件 1：

12315 热线话务工作考核细则（综合总务科）

考核内容	考核标准	考核情况	考核结果
话务稳定（15 分）	话务人员需按排班表到岗工作，保证业务的正常运营。月平均到岗人数未达到合同规定座席数 95%的，每少 1%扣一分。(每周两次随机抽查到岗人数,以人员签到表为准)		
工作纪律（15 分）	话务人员应严格按照排班表班次规定的时间到岗，不得擅自离岗，不得串岗聊天，不得玩游戏等与工作无关的事。如有违反,每发现一起扣 1 分，造成不良影响的另扣 5 分。(每天巡查)		
	不得假借市场局及 12315 中心名义对外谋名、谋利。如有违反，造成不良影响的，每发现一起扣 5 分。（每天巡查）		
	不得泄露 12315、12345 等工作平台的相关工作信息，如有违反，每发现一起扣 5 分。（每天巡查）		
	不得用 12315 电话外拨从事与工作无关的事,如有违反,每发现一起扣 2 分。(每天巡查)		

JSZHS2500336CGN00

工作状态（10分）	话务人员日常工作期间着装应得体大方，符合工作环境要求，遇重大活动时按要求统一着规定工服，保持良好的精神状态和仪表形象，坐姿端正，态度热情，举止文明、用语规范，不得着奇装异服。如有违反，每发现一起扣1分。 答复诉求人言语生冷、傲慢、粗暴、态度恶劣，造成消费者投诉并产生不良影响的每发生一起扣5分。 （每天巡查）		

JSZHS2500336CGN00

日期			
序号	签字	序号	签字
1		18	
2		19	
3		20	
4		21	
5		22	
6		23	
7		24	
8		25	
9		26	
10		27	
11		28	
12		29	
13		30	
14		31	
15		32	
16		33	
17			

日期			
序号	签字	序号	签字
1		18	
2		19	
3		20	
4		21	
5		22	
6		23	
7		24	
8		25	
9		26	
10		27	
11		28	
12		29	
13		30	
14		31	
15		32	
16		33	
17			

JSZHS2500336CGN00

附件 2：

12315 热线话务工作考绩表(12315 业务管理科)

考核项目	考核内容	分值	考核标准	考 评	得 分
业务技能	话务人员严格按照工作规范要求答复诉求人，应完整准确录入来电、来函、来访、网上投诉和上级交办的咨询、投诉和举报信息，录入、分流、转办正确率确保	30 分	（一）每日及时接收、录入、答复市局官网信箱信息、122 平台信息，接收信息时间与诉求人提交时间间隔超过 24 小时的，每件扣 2 分；接收的信息未当天录入系统的，每件扣 2 分。		
			（二）每日及时接收、录入、扫描复印来函信息，编制电子工作台帐；依照各类来函渠道的工作要求与时效，告知诉求人。未在工作时效内，按工作要求完成的，每件扣 5 分。		
			（三）对应接收而未接收或超时接收的投诉举报信息，每出现一次扣 5 分，造成重大影响的每次扣 10 分。投诉、举报材料保管不当，造成遗失或损毁的，每发现一起扣 5 分。		
			（四）答复诉求人咨询错误，造成不良影响的每次扣 5 分，根据抽查合格率计算得分，合格率应达到 90%以上，每低于 2%扣 2 分。		

JSZHS2500336CGN00

	达到100%。		（五）投诉举报诉求信息接收、录入、分送、转办不完整规范，录入、分送错误，根据抽查合格率计算得分，合格率应达到90%以上，每低于2%扣2分。			
			（六）话务人员应熟悉业务，掌握技巧，善于倾听，提高效率，每次与诉求人通话和信息录入时长原则上不超过10分钟，每发现一起因话务人员业务不熟练超时的扣2分；处理完诉求人电话后未及时将电话恢复空闲状态的，每发现一次扣2分。			
			（七）根据实际工作要求，及时报送相关情况的工作数据。如造成工作延误或失误的，每次扣5分。			
	风险防控	话务人员严格按照处中心要求，落实做好风险防控相关工作。	20分	（一）对属于市场监管行政管辖的、符合事故等级标准的敏感诉求，要求第一时间发送短信提醒，漏发、未及时发送，造成不良影响的，每件扣5分。		
				（二）闭环（初查和办结）催办短信提醒要求达到100%，漏发、未及时发送，造成不良影响的，每件扣3分。		

JSZHS2500336CGN00

培训考试	做好话务人员培训相关工作，不断提升话务质量。	10分	每个月度至少培训2次、考试1次，考试80分以下为不合格，每产生1名不合格人员扣1分。		
年　　月考绩综合得分					
被考核方确认		考核部门确认		中心领导确认	
日期		日期		日　期	

JSZHS2500336CGN00

附件 3：

12315 热线话务工作奖励加分表

考核时间：

项　目	分 值	奖励加分标准	考　评	得　分
奖励加分项	20 分	（一）对群众反映集中、社会关注度高的热点问题，能及时、主动向处中心反映，并被采用、形成答复口径的，视情加 1-3 分。		
		（二）全年一次性话务接通率超过 95%，加 3 分；超过 97%，另加 3 分。		
		（三）积极提出建设性意见或合理化建议并被处中心采纳的，每次加 2 分。		
		（四）收到群众来电表扬，或收到表扬信、感谢信、锦旗，或被报纸、电台、电视台专门报道表扬的，经考核组认定，每次加 1-3 分。		
被考核方确认		考核小组确认		
日　　期		日　期		

JSZHS2500336CGN00