

政 府 采 购 合 同



采购人：徐州市数据局

项目名称：徐州市数据局政务服务热线项目

签订日期：2025年 7 月 18 日

甲方：徐州市数据局

乙方：中国移动通信集团江苏有限公司徐州分公司

甲、乙依照国家相关法律、法规规定，按照平等、自愿的原则，经友好协商，甲乙双方就政务服务热线服务外包项目，签订本合同。

一、项目名称

2025 年徐州市数据局热线服务项目

二、项目内容

（一）服务内容：

1. 乙方选派不少于 2 名业务素质高、管理能力强的管理人员进驻负责热线现场管理。

2. 开展话务服务、信息化运维等相关辅助性业务。承担市民和企业通过电话、网站、微信、微博、邮箱、传真等途径反映的咨询、求助、投诉、举报、建议及其他诉求的接收（听）及回访等辅助性工作。为热线电话全年提供“7×24 小时”人工服务，确保在线受理渠道畅通。

3. 提供非警情移车服务。设立非警情移车专席，承担市民通过电话、微信等途径反映的非警情移车诉求的接收（听）及回访等辅助性工作。

4. 建立健全话务团队的管理和工作制度，负责工作人员的招聘培训、薪酬设计、福利待遇、团队文化建设等日常管理和考核工作。配备与热线工作量相匹配的工作人员，规范统一工装。保持岗位人员的相对稳定。

5. 负责对硬件设备进行日常维护，提供高质量、不间断的通信保障。如遇紧急或重大突发事件，呼叫量大幅激增的特殊情况，启动应急坐席，保证热线运行畅通。除法律规定的不可抗力原因外，系统运行不得中断。

6. 负责操作系统、应用程序（数据库等）、热线业务系统等日常运行、技术维护和安全管理。甲方需要与政府行政审批平台、政府网站、相关部门的网站、系统无缝对接时，乙方应及时提供接口文档以及相关技术支持。开展线路检修、工程割接、网络升级等可能影响座席通信的可预见情况，应提前 48 小时通知甲方。

7. 做好相关应急预案推演，平台运行发生故障时，立即派技术人员远程支持或现场处理，及时排除故障和修复。

常州

8. 提供 UPS 不间断电源供电保障服务，在采购人指定地点配置安全、有效的 UPS 不间断电源系统（所有权属于供应商），不间断电源功率至少为 100kVA，以满足业务系统正常运行。在服务期内成交供应商保证系统运行安全，如系统（设备，特别是电池）造成安全事故，致使成交供应商的人员人身损害或者采购人的人员或者第三人人身损害，责任均由成交供应商承担（包括但不限于受害者医疗费用、财产损失和其他相关费用），如安全事故造成采购人其他设备或第三方财产损失，均由成交供应商负责赔偿。除不可抗力，在服务期间未预警产生了掉电，造成数据丢失（包括第三方），由成交供应商承担相应责任。

9. 承担与热线运行直接相关的其他服务。

（二）服务范围：为企业、群众提供“7×24 小时”全方位、高效率、一站式安全放心的诉求与便民服务。

（三）服务要求

1. 热线年度接通率不低于 95%；

2. 除不可抗力外，需提供“7×24 小时”服务，保证受理渠道畅通；

3. 除不可抗力外，热线话务系统中断运行不超过 30 分钟。

4. 呼叫中心支撑及系统平台硬件配套服务要求包括：以客服号码/呼叫号码为 12345 的话务支撑平台为主，同时提供归并热线相关客服号码/呼叫号码服务，满足热线业务处理及话务数据分析需求的系统平台，具备 IVR 话务系统功能的话务坐席，满足热线系统平台业务需求等。

5. 服务外包人员招录培训管理要求包括：人员招聘、培训、排班、考勤、薪酬考核、团队建设和其他与人事相关的管理工作。

6. 基础性业务处理工作要求包括：话务及网络诉求的接听、回访等，热线政务信息库日常维护运用，拓展全媒体渠道、深化政务服务“一号答”“好差评”及各类专席等业务；配合市数据局做好成员单位考核、部门间业务联动、热线宣传推广等。

（四）服务人员要求

1. 女性，大专及以上学历，38 周岁以下，身体健康，五官端正，形象、气质较好。

2. 吃苦耐劳，适应热线 24 小时三班制工作要求，具有较强的责任意识、服务意识、良好的心理素质和团队合作精神，了解徐州市基本市情、市貌。

3. 普通话标准，口齿清楚，善于沟通，具有较强的语言表达能力；熟练操作计算机办公软件，汉字输入速度 70 字/分钟以上。

南翔

4. 同等条件党员优先录用。

(五) 服务标准

1. GB/T 33357-2016 政府热线服务评价
2. GB/T 33358-2016 政府热线服务规范
3. 《江苏省 12345 在线服务平台运行管理办法》【苏政办发(2020)29 号】

三、服务期限

2025 年 7 月 21 日起至 2026 年 7 月 20 日止。

四、合同金额与支付方式

1. 合同总价由热线外包服务和非警情移车服务两部分金额组成，总价为：
¥ 8320000 元（大写：人民币 捌佰叁拾贰万元整）。其中：热线外包服务金额：¥ 7480000 元（大写：人民币 柒佰肆拾捌万元整）；非警情移车服务金额：¥ 840000 元（大写：人民币 捌拾肆万元整）。

2. 支付方式：

经双方协商一致，选择以下第 (2) 种付款方式：

(1) 付款方式一：提交预付款保函的

合同签订后，甲方自收到乙方提供发票 15 日内（乙方向甲方出具等额预付款保函后），甲方支付给乙方合同总价的百分之五十(50%)即¥ 4160000.00 元（大写：人民币 肆佰壹拾陆万元）；2025 年 12 月底前，甲方自收到乙方提供发票 15 日内，甲方支付给乙方合同总价的百分之五十(50%)即¥ 4160000.00 元（大写：人民币 肆佰壹拾陆万元）。

(2) 付款方式二：不提交预付款保函的

合同签订后，甲方自收到乙方提供发票 15 日内，甲方支付给乙方合同总价的百分之五十(50%)即¥ 4160000 元（大写：人民币 肆佰壹拾陆万元整）；2025 年 12 月底前，甲方自收到乙方提供发票 15 日内，甲方支付给乙方合同总价的百分之五十(50%)即¥ 4160000 元（大写：人民币 肆佰壹拾陆万元整）。

常州

五、双方的权利和义务

（一）甲方的权利和义务

1. 提供服务工作地点及配套设施。
2. 依照合同约定支付报酬。
3. 督促检查乙方按合同约定履行情况，进行项目实施，并监督乙方的工作质量。
4. 为乙方派驻人员提供安全的工作环境。

（二）乙方的权利和义务

1. 乙方有权按照合同规定获得甲方的帮助和配合，查阅与本项目有关的技术资料。
2. 按照合同约定收取合同款项。
3. 向甲方提出项目实施过程中所需的场地要求。
4. 按照合同要求保障项目顺利实施，根据甲方要求改进工作质量。

六、违约责任

乙方有下述违约行为之一的，在不妨碍甲方采取其它救济措施的情况下，承担相应违约责任：

1. 乙方未能达到服务质量要求，有下列行为之一的，视为违约，赔付合同总价的 1%作为违约金给甲方。

（1）热线年度接通率低于 95%；

（2）除不可抗力外，未做到“7×24 小时”服务，不能保证在线受理渠道畅通；

（3）除不可抗力外，热线话务系统中断运行不超过 30 分钟。

2. 乙方未能合格履行合同规定的任何其它义务，且在收到甲方违约通知后未能按规定的期限对其违约行为作出有效补救达到合格的，甲方有权解除合同，乙方按合同总价的 1%向甲方支付违约金，并赔偿由此给甲方造成的一切损失。

七、保密要求

乙方及其相关工作人员应自觉遵守国家法律法规，未经甲方批准，不得擅自

常新

发布徐州市“12345”政务服务热线的任何信息。如由此给甲方造成损失的，赔偿损失直至承担法律责任。如有泄密将追究责任。

获取对方涉密内容的一方仅可将该涉密内容用于履行其在本合同项下的义务，且只能由相关的工程技术人员使用。获取对方涉密内容的一方应当采取适当有效的方式保护所获取的涉密内容，不得未经授权使用、传播或公开涉密内容。除非有对方的书面许可，或该信息已被拥有方认为不再是涉密内容，或已在社会上公开，该涉密内容应当在 3 年内不得对外披露。

甲、乙双方同意采取相应的安全措施以遵守和履行上述条款所规定的义务。经一方的合理请求，该方可以检查对方所采取的安全措施是否符合上述规定的义务。

八、不可抗力

如果双方中任何一方由于战争、地震、洪涝、火灾等不能预见、不能避免的，且不能克服的不可抗力事件影响合同履行时，履行合同的期限应予以延长，延长的期限应相当于事故所影响的时间；如不可抗力事件导致全部或部分合同无法履行时，受事件影响的一方可部分或全部免除责任。

九、纠纷解决办法

在执行本合同中所发生的或与本合同有关的一切争端，甲方和乙方应通过友好协商的办法进行解决。如协商仍不能解决，则通过由甲方所在地人民法院诉讼。

十、合同生效及其它

1. 本合同在双方加盖公章或合同专用章后生效。
2. 本合同一式陆份，具有同等法律效力，甲方贰份，乙方贰份，江苏中际招标代理有限公司壹份，政府采购监督管理部门备案壹份。
3. 本合同其他未尽事宜及与采购文件有矛盾之处，以采购文件[项目编号：JSZC-320300-ZJZB-D2025-0087]为准。
4. 按照《财政部关于做好政府采购信息公开工作的通知》（财库〔2015〕135号），甲方依据《保守国家秘密法》等法律制度规定确定本合同 1 部分涉及国家秘密，该涉及国家秘密部分不公告；甲方依据《反不正当竞争法》等法律制度

常州

的规定与乙方约定本合同1部分涉及商业秘密,该涉及商业秘密部分不公告。

甲方(签章): 徐州市数据局

地址: 徐州市云龙区新安路5号

邮编: 221018

传真: 80282700

电话: 80282509

负责人(签名):

陈昌安

签订日期: 年 月 日

乙方(签章): 中国移动通信集团江苏有限公司徐州分公司

地址: 徐州市云龙区绿地商务城(B6-1地块)1号楼

邮编: 221000

开户银行: 招商银行北京分行营业部

银行帐号: 8888014800006672

负责人(签名):

许兴

签订日期: 年 月 日

常钢