

合同编号：



JSZHS2500298CGN00



淮安市住房公积金管理中心 2025-2026 年 12329 热线咨询服务 项目合同



项目编号：JSZC-320800-YSJS-C2025-0021

甲方：淮安市住房公积金管理中心

乙方：中电智恒信息科技有限公司

签订时间：2025 年 9 月 30 日





淮安市住房公积金管理中心 2025-2026 年 12329 热线咨询服务项目服务委托江苏永实工程项目管理有限公司进行了政府采购。按照磋商小组评审推荐、甲方确定乙方中电智恒信息科技有限公司为成交单位。现甲乙双方协商同意签订本合同。

第一条 合同文件

下列与本次采购活动有关的文件及附件是本合同不可分割的组成部分，与本合同具有同等法律效力，这些文件包括但不限于：

- 1.磋商文件
- 2.乙方提交的响应文件
- 3.乙方在磋商时的书面承诺
- 4.成交通知书
- 5.合同补充条款或说明
- 6.保密协议或条款
- 7.相关附件、图纸及电子版资料

上述合同文件内容互为补充，如有不明确，由甲方负责解释。

第二条 合同内容

1.服务名称：淮安市住房公积金管理中心 2025-2026 年 12329 热线咨询服务项目

2.服务内容：提供 12329 热线咨询服务，提供坐席人员 8 名以及语音平台 4 路，负责 12329 热线的公积金咨询服务，实行 7x24 小时语音服务，每日人工服务时间为 8 时到 20 时，留言服务为 20 时到第二天上午 8 时。座席的人员招聘、管理等均由乙





方负责，业务培训由双方共同完成。乙方可参照 12345 热线工作要求，结合公积金中心工作实际，建立完善的服务规范和绩效管理辦法等制度体系，包括但不限于座席现场管理、咨询回复、工单处办、知识库维护、数据统计、运行分析、质效提升等，做好与 12345 热线等相关部门的工作对接、沟通协调，配合公积金中心做好有关热线服务的其他工作，确保服务质量达到公积金中心的要求。

3.服务要求：

(1) 乙方应组建技术熟练、称职的团队全面履行合同，并指定不少于一人全权全程负责本项目服务的落实，包括服务的咨询、执行和后续工作。

(2) 配置不少于 8 席驻场座席人员，乙方应在签约合同生效后一周内组建完成运营团队，并与上一轮服务乙方做好交接过渡，自 2025 年 10 月起正式提供服务。8 席驻场座席人员必须为本项目专用，不得在乙方其他项目兼职。座席人员工作内容：包括但不限于提供住房公积金业务咨询、知识库维护、工单处办等服务。聘用人员要求：一是汉字录入速度不低于 60 字/分钟；二是具备较强的服务意识和良好的语言表达能力、沟通能力、记忆能力、心理承受能力和学习能力，普通话清晰；三是具备一定热线运营经验；四是身体健康。

(3) 在服务水平达到标准的前提下，乙方应无条件接收上一轮服务中自愿变更劳动（务）合同的人员。中标单位需与所有服务人员签订劳动（务）合同并依法缴纳社会保险及住房公积金，其年度薪酬与福利总包（含单位及个人缴纳的五险一金）不低于





人民币 6 万元，并根据实际情况上调。

(4) 话务系统要满足对座席集中呼叫、办公、短信通知等场景的使用需求，至少支持 4 路并发。继续保持 12329 和 12345 双号并行服务模式，12329 热线统一使用 12345 热线话务平台登记，群众拨打 12329 和 12345 热线均可咨询住房公积金相关业务，做到企业和群众诉求顺畅受理、无缝流转、办理满意。

(5) 目前该项目服务人员在淮安市 12345 便民热线服务中心的场地内办公，在此期间，乙方需严格按照中心的相关管理制度与要求对服务人员进行管理，确保各项工作有序进行。后续办公场地若有所调整，将由乙方负责提供符合采购人要求的工作场地。

第三条 合同金额

本合同金额为(大写)：伍拾伍万捌仟元整（558000元）人民币。税率 6%。

总价应包括但不限于人员费用（工资、福利、培训、社会保险、公积金等）、服务所用设备工具购置及维修费用、服务所用材料消耗费用、管理费用、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。

第四条 合同履行期限

合同期限一年。合同期满，若合同双方均满意则可续签，有任何一方不满意可解除合同，履行期限总共不超过 3 年。

第五条 权利义务和质量保证

1. 甲方的权利和义务

(1) 甲方制定的委托乙方承担的项目管理内容。（详见项目





需求)

(2) 检查监督乙方管理工作的实施及制度的执行情况，并进行考核。

(3) 审定乙方提出的项目管理计划。

(4) 协调处理本合同生效前发生的管理遗留问题。

(5) 协助乙方做好项目管理工作的宣传教育。

(6) 乙方有违约行为的，甲方有权解除合同并没收履约保证金及向乙方支付实际合同期内扣除考核扣款后的全部余款。

(7) 甲方有权对中标后再转包或分包的乙方解除本合同。

(8) 甲方有权在服务期内根据实际情况提出修改考核细则，并经与乙方协商确认后，按新的考核细则执行考核。

2.乙方的权利和义务

(1) 根据有关法律、法规及本合同的约定，制订项目管理制度。

(2) 按合同约定，履行项目管理职责，达到投标文件所约定的目标。

(3) 负责编制项目管理年度管理计划。

(4) 做好相关劳动安全防护工作，严格遵守各项管理规定。因乙方未履行合同要求或乙方未提供符合相关标准规范的服务，造成各类安全事故的，乙方有义务承担一切责任。

(5) 乙方必须规范用工，签订用工合同。驻场座席人员与乙方建立劳动（劳务）关系，与甲方不存在任何劳动人事关系。

(6) 本合同终止时，乙方须向甲方移交项目管理全部档案资料。





第六条 付款方式

合同价款将按半年周期进行支付。半年服务周期结束后，经双方对当期工作成果确认无误，采购方收到乙方提供的发票、考核合格的文件等材料后支付服务费用。因财政拨款原因等造成款项不能及时到达的，可适当延期支付。

第七条 考核细则

甲方按照《考核方案》(附件)对乙方按半年进行考核评定，乙方应根据《考核方案》进行自评并提供相关证明材料，考核评定结果与本项目支付服务费金额相挂钩，甲方有权根据考核评定结果，按照对应考核系数折算后支付服务费(支付服务费=应付服务费×考核系数)。基础分100分，在100分的基础上进行扣分，对应考核得分、考核评定、考核系数如下：

| 考核得分 | 考核评定 | 考核系数 |
|----------------|------|------|
| 90分及以上 | 优秀 | 100% |
| 80分(含)-90分(不含) | 较好 | 90% |
| 70分(含)-80分(不含) | 良好 | 80% |
| 60分(含)-70分(不含) | 合格 | 70% |
| 不足60分 | 不合格 | 0% |

第八条 履约保证金

- 1.乙方应向采购单位交纳成交总价1%的履约保证金。
- 2.乙方提供的履约保证金可以是人民币形式(银行本票、汇票、支票、电汇)，或银行保函、保险公司的保证保险等多种形式。
- 3.乙方选取银行保函或保险公司的保证保险等形式向采购人缴纳的，如保函(保险等)的约定期到期但乙方履约仍未结束





的，乙方须进行续保。

4.乙方选取以履约保函（保险）形式向采购人缴纳的，按照《关于在全省政府采购领域推行电子履约保函（保险）的通知》（苏财购（2023）150号）的要求，登录“政府采购电子履约保函（保险）平台”，选择第三方机构并提交保函（保险）申请，经审核通过后支付相关费用。

5.如乙方未能履行合同规定的义务，甲方有权从履约保证金中取得补偿。

6.履约保证金在合同约定期间内不予退还或者完全有效，在约定期间届满之日起5个工作日内，甲方应将履约保证金退还乙方。

第九条 保密条款

1.乙方在参与本项目建设和服务保障过程中，应严格依法承担保守秘密的义务，采取严格、有效的内部保密措施，避免无关人员获悉甲方项目相关信息。

2.未经甲方同意，乙方不得以复印、拍照、录像等任何方式复制本项目信息、甲方管理和服务产生的信息，乙方不得以任何形式泄露给非相关方。

3.乙方人员未能严格履行保密义务导致失泄密的，将被依法追究相关责任，乙方或乙方工作人员，因履行本合同而了解、掌握的公积金信息，违法向第三方泄露的，应向甲方或公积金账户持有人承担赔偿责任，构成犯罪的，依法追究其刑事责任。

第十条 分包

乙方不得分包、转包其应履行的合同义务。

第十一条 合同的生效





1.本合同经甲乙双方法定代表人或授权代表签字并加盖公章或合同专用章后生效。

2.生效后，除《政府采购法》第49条、第50条第二款规定的情形外，甲乙双方不得擅自变更、中止或终止合同。

第十二条 违约责任

1.甲方违反合同的约定，使乙方未完成规定管理目标，乙方有权要求甲方在一定期限内解决，逾期未解决的，乙方有权解除合同，造成乙方经济损失的，甲方给予乙方经济赔偿。

2.甲方逾期办理合同款支付的，应当支付逾期利息，且逾期利息的利率不得低于合同订立时银行间贷款市场1年期报价利率。

3.乙方违反合同的约定，未能达到约定的管理目标，甲方有权要求乙方限期整改，逾期未整改的，甲方有权解除合同，造成甲方经济损失的，乙方给予甲方赔偿。

4.本合同生效后，甲乙双方任何一方无正当理由要求解除合同的，除双方签订补充协议外，责任方须按本合同及其补充协议的有关条款之规定承担违约责任，并应向对方支付合同金额10%的违约金。

第十三条 不可抗力

甲、乙方中任何一方，因不可抗力不能按时或完全履行合同的，应及时通知对方，并在5个工作日内提供相应证明，结算服务费用。未履行的部分是否继续履行、如何履行等问题，可由双方初步协商，并向主管部门和政府采购管理部门报告。确定为不可抗力原因造成的损失，免于承担因不可抗力造成损失部分的





责任。

第十四条 合同纠纷处理

1.因履行本合同引起的或与本合同有关的争议，甲、乙双方应首先通过友好协商解决，如果协商不能解决争议，则采取以下第（2）种方式解决争议：

(1) 向甲方所在地有管辖权的人民法院提起诉讼；

(2) 向淮安仲裁委员会按其仲裁规则申请仲裁。

如没有约定，默认采取第 2 种方式解决争议。

在仲裁或诉讼期间，本合同应继续履行。

第十五条 诚实信用

乙方应诚实信用，严格按照招标文件要求和乙方承诺履行合同，不向甲方进行商业贿赂或者提供不正当利益。

第十六条 合同生效及其他

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/合同专用章后生效。

2.本合同一式肆份，具有同等法律效力，甲乙双方各执贰份。

3.本合同未尽事宜，遵照《民法典》、《政府采购法》有关条文执行。

甲 方：

名称：（盖章）

地址：

法定代表人授权代表：

开户银行：



Handwritten signature of the authorized representative of Party A.

乙 方：

名称：（盖章）

地址：

法定代表人授权代表：

开户银行（基本账户）：007301



Handwritten signature of the authorized representative of Party B.



合同编号:



JSZHS2500298CGN00



银行账号:

年 月 日

银行账号(基本账户):

年 月 日

JSZHS2500298CGN00





附件

考核方案

| 序号 | 考核内容 | 扣分 | 扣分原因 |
|-----|---|----|------|
| 1 | 至少支持 4 路并发, 保障 7x24 小时语音服务。未达到的, 扣 5 分。 | | |
| 2 | 建立服务管理规范并按规定执行。制度未建立, 扣 3 分; 未按规定执行的, 扣 0.5 分。 | | |
| 3 | 建立人员绩效管理制度并按规定执行。制度未建立, 扣 3 分; 未按规定执行的, 扣 0.5 分。 | | |
| 4 | 负责日常巡检与现场管理。人员、设备、话务等未能正常、安全、有序运转且未及时告知甲方和积极有效解决的, 每发生 1 次, 扣 0.5 分; 现场纪律被相关部门督查督办的, 每发生 1 次, 扣 1 分。造成重大不良影响的, 扣 5 分。 | | |
| 5 | 各级工单办结率达 100%。未达标准的, 每少 1%扣 1 分 (不足 1%的部分不计算)。 | | |
| 6 | 各级工单办理满意率不低于 96%。未达标准的, 每少 1%扣 1 分 (不足 1%的部分不计算)。 | | |
| 7 | 按甲方要求及时做好“你问我答”等平台的回复, 对各类平台住房公积金“知识库”进行“增、删、改”的维护, 并每月向甲方报送回复、维护等情况。未完成的, 每发生 1 次, 扣 0.5 分。 | | |
| 8 | 按甲方要求每月提交热线运营分析报告、热点问题分析报告、服务人员考核管理报告。未报送或未按照要求报送的, 每件次扣 0.5 分。 | | |
| 9 | 遇紧急、敏感等重要信息, 未及时向甲方报送产生负面影响的, 每发生 1 次, 扣 0.5 分。 | | |
| 10 | 积极配合甲方做好数据统计、与相关部门沟通协调等其他工作。未积极配合的, 每发生 1 次, 扣 0.5 分。 | | |
| 总 分 | | | |

