

沭阳县 12345 热线话务平台服务项目

政 府 采 购 合 同

采购方：沭阳县数据局

供应方：中电鸿信信息科技有限公司

二〇二五年九月

沭阳县 12345 热线话务平台服务项目
政府采购合同专用条款

采购方（全称）：沭阳县数据局（简称甲方）

供应方（全称）：中电鸿信信息科技有限公司（简称乙方）

依照《中华人民共和国政府采购法》《中华人民共和国民法典》及其他有关法律、行政法规，遵循平等、自愿、公平和诚实信用的原则，双方就沭阳县 12345 热线话务平台服务项目相关事项协商一致，达成如下合同条款：

一、乙方向甲方提供总价值为玖佰陆拾叁万捌仟元整元（¥9638000.00）（含 6%增值税发票）的标的（话务服务）。

序号	服务费用简介	单价(元)	数量	合价(元)
1	话务人员薪酬福利（鸿信定制）	180000	50 人	9000000
2	热线话务平台安全服务（崧高资产安全运维服务平台 v1.0）	500000	1 项	500000
3	EDR 服务（深信服统一端点安全管理系统 aES）	135000	1 项	135000
4	平台管理终端（电信定制）	3000	1 套	3000
总价	¥9638000.00 人民币（大写）：玖佰陆拾叁万捌仟元整			

注：乙方承诺提供项目总价外每个月（共计 36 个月）人均不低于 330

元标准的激励备用金，用于话务员日常工作奖惩。

二、服务时间、地点。

1. 服务期限自 2025 年 9 月起至 2028 年 8 月止。

2. 服务地点：沭阳县县政府大楼东辅楼

三、付款方式。

1. 合同金额按年平均支付，服务期三年。合同签订后，在收到乙方预付款发票后 10 个工作日内支付第一年金额的 85% 的预付款；第一年剩余的金额按照年度考核结果予以支付；第二年、第三年付款方式参照第一年予以支付。可以数字人民币支付。

乙方信息如下：

开户行：[REDACTED]

户名：[REDACTED]

账号 [REDACTED]

纳税人识别号/统一社会信用代码：[REDACTED]

注：1、上述所说年度考核结果指《沭阳县 12345 热线话务平台服务项目考核办法》，详见附件。

2. 乙方未按要求提供符合要求的发票的，甲方有权暂停付款，且不免除乙方继续履行合同约定的义务。

四、服务内容及要求。

（一）岗位职责：负责 12345 热线工单流转、协调处理、跟踪督办、基础数据分析等工作。

（二）人员及任职要求

1. 乙方须为本项目组建不少于 50 名话务人员的服务团队（不低于 50 人），话务热线工作人员（50 位）均为大专及以上学历，其中女性占比 $\geq$ 人员总数 90%，年龄 18—35 周岁，普通话流畅，表达清晰，口齿伶俐，有较强的语言表达能力和沟通能力。全年 24 小时轮班制（含节假日），满足沭阳县“12345”热线话务接听、工单流转等工作需要。

2. 乙方承诺按月发放人员工资（包括基本工资、绩效工资、五险一金、税金等），话务人员薪资待遇不得低于当前话务热线员薪资标准。

当前，话务热线工作人员薪资标准（包括基本工资、绩效工资、五险一金、税金等）约为 5000 元/人/月。

乙方在中秋、春节时给予话务人员适当的节日慰问。

3. 乙方派遣周早侠（XXXXXXXXXX）为本项目的现场负责人（工资不在本项目经费之内），派驻 12345 热线大厅，配合甲方对话务员日常工作进行监督管理、考核。

4. 遵纪守法，身体健康，思维敏捷，形象气质佳，无不良嗜好。

5. 熟练使用计算机和日常办公软件，吃苦耐劳、有较强的大局观念和团队精神；对沭阳县社会民生情况有一定了解，对 12345 政务热线办理有初步了解。

6. 熟悉政府的职能构成、能第一时间定位责任主体；熟悉政府的各类政策规定，具备岗位所需的基本知识储备和协调沟通办件能力。

7. 具有 12345 政务热线服务经历或政府部门政务中心工作经历的人员优先考虑。

（三）服务标准

1. 乙方必须遵守《中华人民共和国劳动法》及相关法律法规，制定严格安全的规章制度并落实执行。

2. 乙方服务范围必须参照招标人制定的服务要求严格执行。

3. 为保证服务项目的相对稳定、“12345”热线的高效运行，应尽量聘用当前话务人员，乙方提供的话务人员名单，需报甲方同意后
方可上岗。

4. 乙方须建立有效的人员聘用、培训、考核、使用和控制等管理制度。

5. 乙方指派联系人对政务热线工作人员进行管理，至少 1 个月 1 次与甲方沟通，通报话务热线工作人员的工作情况和思想动态，加强人文关怀，提高话务热线工作人员积极性，确保政务热线平台服务质量。

6. 若话务热线工作人员无法满足甲方工作需求，甲方有权根据工作实际需要对岗位需求、人员数量及要求进行调整，乙方应及时进行调整更换。

7. 对于甲方在突发情况下提出的应急要求，乙方必须最大可能提供服务便利，并不得以此为由提出追加服务收费等要求。

8. 工作时间服务人员需统一着装，所需服装由乙方提供。

9. 有下列情形之一的，不得录用：

（1）现役军人；

（2）正在接受纪律审查、监察调查或者涉嫌违法犯罪正在接受

调查的，或触犯刑律被免于刑事处罚的，或曾因犯罪受过刑事处罚或劳动教养的；

（3）曾被开除公职、党籍、团籍、高等教育学籍的；

（4）被机关事业单位辞退不满 5 年的；

（5）被认定存在“较重失信行为”不满 3 年的，或“严重失信行为”不满 5 年的；

（6）法律法规规定的其他情形。

五、甲方的权利和义务。

1. 作为乙方的集团客户，享受乙方提供的全流程的话务服务。

2. 甲方负责提供平台所需场地，安排话务员的工作岗位及办公场所；同时负责解决配套的物业、电费及话务人员日常管理等问题。

3. 甲方需要保障中心机房内电源供给及温湿度等指标符合技术规范。甲方应为乙方线路和设备的接入提供方便，协助乙方解决所需要的场地、用电及人员协调等问题。

4. 甲方发现线路故障或遇有业务需求或重要保障时，应及时通知乙方。

5. 为话务员提供必需的服饰、劳动条件、办公用品，以及符合国家规定的劳动安全卫生设施和必要的劳动防护用品。

6. 甲方有权根据实际工作需要岗位需求、人员数量及要求进行调整，乙方应按照甲方要求执行。

7. 法律法规规定的其他权利及依法应承担的其他义务。

六、乙方的权利和义务。

1. 乙方负责按照甲方要求完成“12345”政府服务热线平台话务业务，确保不因话务服务问题被省市县等相关单位通报。

2. 在甲方的监管下招聘、更换话务人员，并按照法律规定办理员工劳动用工手续。并将聘用话务人员的具体信息、劳务合同报甲方备案。话务人员每月发放的工资、福利、激励备用金等，须报甲方备案、抽查。

3. 乙方拥有按时向甲方收取相关费用的权利，拥有追究甲方违约责任及法律法规规定的其他权利。

4. 法律法规规定的其他权利及依法应承担的其他义务。

七、违约条款。

1. 乙方不按期完成合同约定的内容，应向甲方支付违约金，除甲方或不可抗力造成原因外，每延迟服务一天，按合同总价款的 0.5% 支付违约金，违约金可直接从合同总价款中扣除；延期超过 3 日，甲方有权强制解除合同。

2. 乙方提供的服务不符合规定的，由其 3 个工作日内完成整改，并承担由此引发的所有费用，未按期完成整改的，按合同总价款的 0.5% 支付违约金，违约金可直接从合同总价款中扣除。根据《沭阳县 12345 热线话务平台服务项目考核办法》年度考核结果，考核成绩在 60 分以下的，甲方有权单方面解除合同，并停止支付剩余款项，乙方不得追究。

3. 如乙方未在本合同约定的时间内到达现场或解决问题的，每延迟 1 小时，按合同总价 0.5% 支付违约金。甲方有权直接从合同总价

款中扣除相应费用，延迟超过 2 小时的，甲方有权另找他人维修，因此产生的费用，由乙方承担。

4. 非因甲方原因或不可抗力原因，乙方不履行本合同规定的义务，致使工期延误，甲方有权要求其强制履行或解除合同，并要求乙方等额赔偿由此造成的一切损失。

5. 乙方在服务期间（合同履行过程中），需要对话务员的人身安全的全过程全面负责。乙方所用人员所发生的一切用人的劳动纠纷、人身伤亡、事故（包括因工和非因工）均由乙方负责，甲方不承担任何相关责任。

6. 甲方未按约定支付相应款项的，乙方有权要求甲方及时支付相应款项，甲方收到通知仍不按要求支付，乙方有权中止服务并追究甲方违约责任。

八、知识产权。

乙方应保证甲方免除并承担甲方在本国使用该项目时引起第三方提出的侵犯专利权、知识产权或设计权的起诉、行政程序索赔、请求等以及甲方为此而产生的损失和损害、费用和支出（包括但不限于律师费等）。

九、保密条款。

1. 本合同一方（“资料披露方”）对其向本合同另一方（“资料接受方”）按照本合同（或就本合同）所提供的各类技术和商业资料文件（简称“保密资料”）享有合法所有权。

2. 除本合同授权实施的行为外，资料接受方应将保密资料视为商

业秘密予以保护，且不得将该保密资料部分或全部复制或向第三方披露。资料接收方可仅为本合同的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章规定的保密及不披露义务。接受方仅得为执行本合同下义务的目的对保密资料进行复制，本合同终止或解除后，接受方必须将保密资料全部返还披露方，并销毁所有复制件。接受方应当妥善保存保密资料，并对保密资料在接受方期间发生的被盗、不慎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。

3. 当出现下述情况时，本条对保密资料的限制不适用：

(1) 当保密资料并非资料接收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资料接受方独立开发的；
(3) 由资料接受方从没有违反对资料披露方的保密义务的人取得的；

(4) 法律要求资料接受方披露的，但资料接受方应在合理的时间提前通知资料披露方，使其得以采取其认为必要的保护措施。

4. 如接受方违反本合同关于保密的约定，应赔偿因此而给披露方造成的一切损失。

5. 本保密条款自保密资料提供或披露之日起至本合同终止或解除后[1]年内有效。

十、合同的组成部分。

本合同条款、中标通知书、招标文件、投标文件及投标人在开标时的书面承诺等构成合同的组成部分。

十一、甲方、乙方通过“苏彩云”平台在线签订合同。合同签订后，不得签订与采购文件、乙方投标文件不一致的补充合同。

十二、本合同一切未尽事宜，按民法典有关规定执行，无相关规定的，由甲乙双方协商解决。

通用条款

十三、词语涵义。

1. 合同：甲乙双方签署的、合同格式中载明的甲方与乙方所达成的协议，包括所有的附件、附录和构成合同的所有文件。

2. 合同价格：根据合同规定，乙方在正确地完全履行合同义务后甲方应支付给乙方的价格。

3. 货物：乙方根据合同规定须向甲方提供的一切产品、机械、仪表、备件、工具、手册和其他技术资料及其他材料。

4. 服务：根据本合同规定乙方承担的有关服务。

5. 甲方：采购单位，即沭阳县数据局。

6. 乙方：提供货物和服务的公司或实体，即中电鸿信信息科技有限公司。

7. 合同条款：指本合同条款。

8. 项目现场：指本合同项目下货物安装、运行或服务的现场。

9. 天或日：指日历天数。

十四、技术规格。

乙方所提供货物或服务的技术规格应与招标文件规定的技术规格以及所附的技术规格响应表相一致。

十五、不可抗力。

1. 本合同所指不可抗力系指：自然灾害、火灾、瘟疫、战争、暴乱、敌对行动、公共骚乱的行为、政府禁令、国家法律法规变更、政策调整等任何一方不可预见、不可防止和不能避免或克服的事件。

2. 若不可抗力事件导致任何一方不能履行其任何的合同义务，该等义务应在不可抗力事件存在时暂停，而义务的履行期应自动按暂停期顺延。因不可抗力导致的全部或部分合同义务不能履行或迟延履行都不构成违约且无须承担任何责任，但发生不可抗力一方应做到及时通知对方的义务。

3. 遭遇不可抗力的一方应在不可抗力发生之日起的[3]日内书面通知本合同的另一方，并在不可抗力事件发生之日起的[15]个工作日内向对方提供有关部门出具的发生不可抗力及其持续期的证明。

4. 发生不可抗力事件时，各方应立即磋商以寻求一个公平的解决方法，并应采用所有合理努力以减轻不可抗力的影响。如果双方未能在事故发生之日起[90]日内协商一致，甲、乙双方均有权解除合同。

十六、税费。

中国政府根据现行税法规定对甲方征收的与本合同有关的一切税费由甲方负担；规定对乙方征收的与本合同有关的一切税费由乙方负担。

十七、合同争议。

甲乙双方应通过友好协商，解决在执行本合同中所发生的或与本合同有关的一切争议。如果协商仍得不到解决，任何一方均可依法向项目所在地人民法院提起诉讼。

十八、适用法律。

本合同应按照中华人民共和国的现行法律进行解释。

十九、合同生效及其他。

1. 本合同生效后，未经各方协商一致，并达成书面协议，任何一方不得擅自变更或解除本合同。如需变更本合同条款或就本合同未尽事宜订立补充协议，须经双方协商一致，并签署书面文件。

2. 如果本合同的任何条款在任何时候变成不合法、无效或不可执行而不从根本上影响本合同的效力时，本合同的其他条款不受影响。

3. 如因工作需要增加坐席员，涉及的工作内容及服务费用由双方协商。

甲方：（盖章）
地址：沭阳县苏州东路42号
县行政中心大厅

法定（授权）代表人：

联系人：周英伟

联系电话：[REDACTED]

2025年09月23日

乙方：（盖章）
地址：沭阳县南京东路39号沭
阳县电信局

法定（授权）代表人：

联系人：严高峰

联系电话：[REDACTED]

2025年09月23日



附件：沭阳县 12345 热线话务平台服务项目考核办法

沭阳县 12345 热线话务平台服务项目考核办法

为进一步加强沭阳县 12345 热线话务平台服务项目（以下简称“服务”）管理考核，有效发挥信息系统对财政管理和改革的支撑作用，不断提升服务水平，特制定本办法。

一、考核对象

沭阳县 12345 热线话务平台服务项目服务商。

二、考核方式

年度考核，年度考核满分 100 分。甲方定期督查，不符合约定管理目标要求的，按下表考核表中考核内容及标准进行扣分，做好考核结果的采集、复核，确保结果客观公正。

三、结果应用

- （1）考核成绩在 90 分以上（不含 90 分）全额支付费用；
- （2）考核成绩在 90～80 分（含 90 分）之间的，支付至当年应付合同金额的 95%；
- （3）考核成绩在 80～70 分（含 80 分）之间的，支付至当年应付合同金额的 90%；
- （4）考核成绩在 70 分及以下的，支付至当年应付合同金额的 85%；

注：考核成绩在 60 分以下的，甲方有权单方面解除合同，并停止支付剩余款项，乙方不得追究。

沭阳县 12345 热线话务平台服务项目____年度考核表			
考核得分（满分 100 分）：		考核时间：	
序号	考核内容	考核扣分标准	扣分分值
1	人员数量未严格按投标文件执行，人员变动未经过甲方同意或一个月人员不足 50 人的。	5 分/次	
2	重要活动或检查不服从统一安排的	5 分/次	
3	一年内有投诉话务员事件的（投诉内容属实）。	2 分/次	
4	因话务员个人问题影响 12345 热线日常工作开展的。	2 分/次	
5	一年内未组织话务员培训的。	5 分/次	
6	未严格遵守保密规定，未经甲方书面许可，私自泄露给第三方的。	10 分/次	
7	因话务工作被省或市通报的。	2 分/次	
备注：服务项目考核单项扣分不超过 20 分。			

