

企业业绩

投标人自 2022 年 1 月 1 日以来承担
类似项目业绩一览表

序号	项目名称	采购单位	合同签订时间
1	苏州工业园区 12345 热线呼叫中心运营服务（2025-2027 年度）	苏州工业园区社会治理现代化指挥中心	2025 年 3 月 11 日
2	泗洪县“12345”热线话务服务外包项目	泗洪县人民政府办公室	2024 年 4 月 9 日
3	沭阳县图书馆劳务外包服务采购项目	沭阳县文化广电和旅游局	2023 年 5 月 26 日
4	沭阳县城管局数字中心坐席员岗位服务外包采购项目	沭阳县城市管理局	2023 年 2 月 23 日
5	2023 年度昆山 12345 政府公共服务平台运营外包服务项目	昆山市社会治理现代化指挥中心	2023 年 4 月
6	园区 12345 热线呼叫中心运营服务(扩容)	中国共产党苏州工业园区工作委员会政法委员会	2023 年 11 月 22 日
7	2022 年度昆山 12345 政府公共服务平台运营外包服务项目	昆山市社会治理现代化综合指挥中心	2022 年 3 月 25 日
8	丰县 12345 政府服务热线外包服务项目	丰县公共数据中心	2024 年 12 月 16 日

注：请按实填写此表，并按要求上传业绩证明资料电子件。

业绩一：苏州工业园区 12345 热线呼叫中心运营服务（2025-2027 年度）

1、中标通知书

中标通知书



中电鸿信信息科技有限公司：

由苏州市创杰招投标咨询服务有限公司组织进行的 JSZC-320591-CJZB-G2025-0013 号“苏州工业园区 12345 热线呼叫中心运营服务（2025-2027 年度）”公开招标，于 2025 年 2 月 18 日下午在苏州工业园区苏州大道东 136 号星塘大厦 3 楼北苏州工业园区公共资源交易中心进行了开标、评标。根据中标原则，贵公司就“苏州工业园区 12345 热线呼叫中心运营服务（2025-2027 年度）”中标，中标金额：人民币贰仟柒佰玖拾万肆仟贰佰肆拾元整（¥27904240.00）。请贵公司在中标公告公示之日起 30 天内与苏州工业园区社会治理现代化指挥中心签订合同，合同签订之日起 2 个工作日内上网公示。

苏州市创杰招投标咨询服务有限公司

2025 年 2 月 19 日

2、合同

政府采购合同

合同编号: JSZC-320591-CJZB-G2025-0013

政府采购合同书

【苏州工业园区12345热线呼叫中心运营服务(2025-2027年度)】

(合同编号: JSZC-320591-CJZB-G2025-0013)

甲方: 苏州工业园区社会治理现代化指挥中心
联系人: 高昊晓 联系方式: 0512-66683907
联系地址: 苏州大道东328号档案大厦C区一楼
乙方: 中电鸿信信息科技有限公司
联系人: 高圣兵 联系方式: 18913532638
联系地址: 南京市玄武大道699-1号
采购代理机构: 苏州市创杰招投标咨询服务有限公司
地址: 苏州市干将西路399号银海大厦303室
联系电话: 0512-65238816



根据招标编号为 JSZC-320591-CJZB-G2025-0013 的招标文件及乙方投标响应文件和中标通知书, 遵照《中华人民共和国政府采购法》《中华人民共和国民法典》和有关法律法规, 遵循平等、自愿、公平和诚实信用原则, 甲乙双方就苏州工业园区12345热线呼叫中心运营服务(2025-2027年度), 同意按下述条款和条件签署本合同。

一、合同名称

苏州工业园区12345热线呼叫中心运营服务(2025-2027年度)

二、合同服务期限和履行地点

服务期限: 24个月, 自2025年4月1日至2027年3月31日。

服务地点: 苏州工业园区区域内。

三、合同内容

承担苏州工业园区12345热线呼叫中心运营服务(2025-2027年度), 乙方应负责呼叫中心全项目运营管理, 包括但不限于人员服务、场地服务、配套设施服务、业务运营服务、安全管理服务和其他商务服务等, 并服从甲方的指导与管理工作。详见招标文件及乙方投标响应文件。

四、合同的费用及支付

4.1. 合同价格: 合同总金额为人民币贰仟柒佰玖拾万肆仟贰佰肆拾元整 (¥27904240.00), 为含税包干价, 甲方除支付本合同约定的服务费用外不再承担其它任何费用。不论实际项目和税率等与本合同及附件约定是否一致, 或税率在合同执行过程中进行调整, 本合同含税总金额均不变, 甲方承担任何额外的付款义务。

4.2. 支付方式: 采用先服务后支付的方式, 根据考核结果以季度、年度为周期支付。季度、年度服务费包括基础服务费(占 60%)和考核基数金额(占 40%)。甲乙双方一致同意, 单次季度服务费上限为人民币叁佰万元整 (¥3000000.00), 其中基础服务费为人民币壹佰捌拾万元整 (¥1800000.00), 考核基数金额为人民币壹佰贰拾万元整 (¥1200000.00); 单次年度服务费上限为人民币壹佰玖拾伍万贰仟壹佰贰拾元整 (¥1952120.00), 其中基础服务费人民币壹佰壹拾柒万元整 (¥1170000.00), 考核基数金额为人民币柒拾捌万贰仟壹佰贰拾元整 (¥782120.00)。

4.2.1 考核办法: 考核分为季度考核和年度考核两类, 季度考核每季度评定一次, 每年 4 月底前对上一年度的服务管理情况进行年度总体评定考核, 细则另行约定。考核结果等次与考核基数金额支付系数相挂钩, 具体关系如下:

得分	等次	考核基数金额支付系数
90 分及以上	优秀	100%
85 分~90 分, 不含 90 分	较好	90%
80 分~85 分, 不含 85 分	良好	85%
75 分~80 分, 不含 80 分	一般	60%
70 分~75 分, 不含 75 分	较差	30%
70 分以下, 不含 70 分	差	0

4.2.2 人员如因不能胜任工作或违反甲方规章制度而被退回, 或因故长时间 (15 日以上) 无法到岗工作, 或主动离职的, 乙方应在 30 个自然日内及时补充人员并确保工作质量; 如未能补充到位的, 视作人员缺额一个月, 按比例扣除服务费, 即每缺额 1 人/月, 扣除费用为 (合同总金额÷2544 人次) 元, 如无法整除的, 取小数点后两位。每期具体支付金额如下:

序号	项目	支付金额(元)
1	2025 年第二季度考核	1800000-人员缺额费用+1200000×考核系数
2	2025 年第三季度考核	1800000-人员缺额费用+1200000×考核系数
3	2025 年第四季度考核	1800000-人员缺额费用+1200000×考核系数
4	2025 年年度考核	1170000+782120×考核系数
5	2026 年第一季度考核	1800000-人员缺额费用+1200000×考核系数
6	2026 年第二季度考核	1800000-人员缺额费用+1200000×考核系数
7	2026 年第三季度考核	1800000-人员缺额费用+1200000×考核系数
8	2026 年第四季度考核	1800000-人员缺额费用+1200000×考核系数
9	2026 年年度考核	1170000+782120×考核系数
10	2027 年第一季度考核	1800000-人员缺额费用+1200000×考核系数

4.3.付款要求:乙方申请付款时,应提供以下材料 1)符合甲方要求、合法有效的发票;2)双方盖章确认的考核结果;3)申请年度款时,需提供审计报告。乙方未按本条约定提供相关材料的,甲方有权拒绝付款且不承担逾期付款等违约责任。

付款方式:数字人民币支付。

4.4.其他约定:乙方变更收款账户的,应在甲方付款前【15】日内以书面形式告知甲方,否则,甲方按照原付款账户付款即视为履行付款义务,乙方自行承担相关后果。

4.5 经双方协商一致同意,在本合同签订后,若因乙方办理“园采贷”信用融资的需要,本合同第四条第 4.3 款中约定的收款账号可作变更,变更后的账号为甲方付款时中征应收账款融资服务平台中资金提供方指定的回款账户,甲方支付至该账号的款项,亦视为已向乙方履行完毕支付义务。甲方同时应与办理“园采贷”的乙方签订变更账号的补充协议或由乙方提供账号的变更申请。

五、履约保证金

1、☒不要求提交履约保证金。

2、☐要求提交履约保证金:乙方交纳合同金额的 / % (不得超过合同金额的 10%),即人民币 / 元,作为本合同的履约保证金。在签订合同前,成交

单位应当以支票、汇票、本票或者金融机构、担保机构出具的保函等非现金形式提交。联合体中标的,其履约保证金以联合体各方或者联合体中牵头人的名义提交。

3、合同履行结束后,甲方应及时退还交纳的履约保证金。甲方逾期退还的,应当根据实际逾期期限向乙方支付逾期利息,逾期利率:_____。

4、履约保证金退还条件: _____。

5、履约保证金退还时间: _____。

6、履约保证金退还方式: _____。

7、履约保证金不予退还的情形: _____。

8、其他:乙方无故拖延或拒不提交履约保证金的,视为拒绝与甲方签订合同。

9、根据《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)规定,乙方可以自愿选择,使用以电子履约保函(保险)形式代替提供履约保证金。乙方可通过江苏省政府采购网、“苏采云”系统链接访问登录“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。详见:江苏政府采购网“资料下载”栏目(网址: www.ccgp-jiangsu.gov.cn/jiangsu/zlxz)下载“政府采购电子履约保函(保险)操作手册”。

六、甲乙双方责任与义务

6.1.甲方责任与义务如下:

6.1.1.甲方负责热线业务的规划,制定业务发展策略,发挥主导作用;甲方应指定专人协调、指导乙方开展工作,加强与乙方沟通,交流情况,互通信息;负责接收和确认乙方的工作成果,并依据本合同招标文件、乙方投标响应文件及考核文件等,就服务内容组织考核、验收和确认。

6.1.2.甲方应按合同约定的付款方式按时向乙方支付合同款项,甲方未按照约定时间支付合同价款的,应承担逾期付款违约责任,每逾期1天,应按照逾期付款金额的万分之五支付违约金。如因财政部门关账、审计等特殊原因造成甲方无法按合同约定支付的,甲方不承担逾期付款的违约责任,但甲方应将相关情况如实告知乙方,待可付款后及时支付相应款项。

6.1.3.甲方有权根据工作要求制定和调整考核方案,考核内容将根据省、市相关热线考核标准、测评标准以及相关工作任务适时调整,乙方须无条件、严格执行考核方案。甲方应提前【15】日书面将制定或调整后的方案告知乙方。

6.1.4.甲方应定期或不定期组织对乙方服务情况的检查、效果评估和建议,并将结果及时通报乙方。如乙方制定的服务要求、规范及各类方案存在缺陷或不满足服务要求的,甲方有权要求乙方进行调整,乙方应无条件配合进行优化。

6.1.5.乙方未能依据投标文件响应内容或本合同约定内容提供相应服务的,甲方有权要求乙方承担相应的违约责任,甲方可自行判断情节严重程度,并决定给予乙方最高合同金额 5% 的违约处罚。如乙方在甲方通知的期限内未完成整改的或因未完成整改造成项目无法继续进行的,甲方有权解除合同并不承担任何违约责任。

6.1.6.本项目服务中,乙方出现安全生产事故等,导致人员伤亡、财产损失、被媒体曝光、出现舆情或被上级通报批评等恶劣影响的,甲方有权要求乙方承担相应的违约责任,甲方可自行判断情节严重程度,并决定给予乙方最高合同金额 10% 的违约处罚,且甲方有权解除合同并不承担任何违约责任,并追究乙方及相关人员的法律责任。

6.1.7.合同期满,甲方应协助乙方做好与下一轮服务供应商的业务交接事宜。

6.2.乙方责任与义务如下:

6.2.1 除经甲方书面授权,否则乙方不得使用甲方名义进行与本合同约定事项有关的任何活动和项目;任何时候,乙方均不得使用甲方名义进行与本合同约定无关的任何活动与项目。如需在招聘等公开活动或对外进行业务往来时使用甲方名义,应得到甲方书面授权,并积极维护甲方名誉和公信力,不得做出任何有损甲方名誉的言行。乙方如违反前述规定的,由此造成的一切经济 and 法律责任均由乙方自行承担,视情节严重程度,甲方有权单方面决定给予乙方最高合同金额 10% 的违约处罚,且甲方有权解除合同,不承担任何违约责任。

6.2.2.乙方应完成本合同、招标文件、投标响应文件中约定、规定或承诺的全部事项,如乙方未能完成的,甲方有权要求乙方承担相应的违约责任,甲方可自行判断情节严重程度,并决定给予乙方最高合同金额 5% 的违约处罚。如乙方在甲方通知的期限内未完成整改的或因未完成整改造成项目无法继续进行的,甲

方有权解除合同并不承担任何违约责任。

6.2.3.乙方有对甲方考核明细提出修改的建议权。

6.2.4.乙方应保证本项目服务期间,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知识产权的主张的影响,一旦出现侵权,由乙方负全部责任;对于提供的标的物或服务,乙方应当拥有完整所有权或权利人充分有效的授权,无任何抵押、查封等产权瑕疵,并且乙方负有保证第三人不得向甲方主张任何权利的义务。

6.2.5 乙方清楚并接受,本合同在履行过程中,甲方主体可能因政府机构职能调整而产生变动,乙方应无条件配合区内职能继承部门变更本合同甲方主体。

6.2.6.如合同中途终止,乙方应妥善完成交接工作,并在合同终止之日起10日内将相关文件和档案交付甲方,甲方在乙方完成交付工作后与乙方进行结算。

6.2.7.乙方应充分认同保障12345热线的正常运转的重要性,如在本合同到期时或解除后甲方还未确定下一期服务供应商或确定的服务供应商延期到位的,乙方应根据合同期满当期合同约定的内容及条件继续提供相应服务,直至下一期服务供应商到位为止。在延期运行期间产生的各项费用参照本合同费用标准及付款方式、支付周期另行约定。

七、验收要求

7.1.履约验收标准:依据本合同招标文件、乙方投标响应文件及考核文件等,就服务内容组织考核、验收和确认。

7.2.履约验收主体:由甲方进行验收。

7.3.履约验收方式:按考核要求进行验收,验收结束后,出具验收书(考核评分),列明各分项标准的验收情况及项目总体评价,由验收双方共同签署。

7.4.验收程序:一般程序。

7.5.履约验收时间:

7.5.1.验收期限:考核分为季度考核和年度考核两类:季度考核每季度评定一次,每年4月底前对上一年度的服务管理情况进行年度总体评定考核。

7.5.2.合同履行达到采购文件明确的验收条件时,乙方应向甲方发出项目验收考核申请。乙方未及时履约或发出验收考核申请的,甲方应及时向乙方发出催告,提出履约验收考核要求。乙方在收到催告后五个工作日内拒不配合或仍未提

交的,甲方有权视为该阶段验收不合格,不予支付该阶段费用。

7.6.甲方在验收过程中出现的问题,甲方应在发现服务质量不符合约定之日起3日内向乙方提出书面异议(包括处理方式),乙方在接到书面异议后,应当在3日内负责处理并书面回复甲方;否则将视为默认甲方提出的异议和处理意见。如果乙方在投标文件中做出的书面说明及承诺中有明确保证的,适用其保证。

7.7.如果甲方在验收期满后既不具验收合格书,也未提出书面异议的,视为乙方所提供服务符合合同规定。

7.8.经双方共同验收,甲方根据验收结果进行付款。

7.9.其他验收要求按照《苏州工业园区政府采购履约验收管理暂行办法》和《江苏省政府采购履约验收管理办法》规定执行。

八、保密约定(本条款不受本合同效力之影响)

8.1.本项目服务过程中,乙方应将甲方提供的所有资料(包括但不限于纸质文件、电子文档、音频、视频等各种形式)予以保护并且保密。除获得甲方书面授权实施的行为外,乙方不得将各类技术、资料以及客户信息向第三方披露。

8.2.本合同终止或解除后,如不再续签合同,乙方必须将资料(不含甲方向乙方发送的商务类资料)全部返还甲方,并销毁所有复制件;合同存续期间因乙方原因发生的资料被盗、不慎泄露造成损失的由乙方负责赔偿。

8.3.甲乙双方应签订保密协议,乙方应与员工签订不低于双方保密协议条款内容的保密协议,乙方员工泄密视作乙方泄密。乙方违反保密义务造成影响的,根据后果严重程度,甲方可给予乙方最高合同金额20%的违约处罚,并可同时按照合同约定解除合同,并追究乙方及相关人员的法律责任。

8.4.乙方如发现所持有的信息被非法泄露,无论该信息泄露是否由乙方造成,均需第一时间向甲方报告,并配合甲方阻止进一步的信息泄露和非法使用。

九、违约与赔偿

9.1.甲方违约责任

9.1.1 甲方无法定或约定事由单方面解除合同的,应向乙方偿付合同总价款的5%作为违约金。

9.2.乙方违约责任

9.2.1.乙方无法定或约定事由单方面解除合同的,应向甲方偿付合同总价款的 5%作为违约金。

9.2.2 乙方不能按时依约提供服务(未正常服务超过 24 小时即视为不能正常提供服务)的,视为乙方严重违约,甲方有权直接解除合同。在新供应商到位前,乙方应根据合同约定的内容及条件继续提供相应服务。直至下一期服务供应商到位为止。在此期间产生的各项费用参照本合同费用标准支付方式支付。

9.3.其他说明

9.3.1.合同一方不履行合同义务或者履行合同义务不符合约定的,应当承担继续履行、采取补救措施或者赔偿损失等违约责任。

9.3.2.因乙方出现运营事故或工作失误,对甲方造成负面影响时(包括但不限于舆情危机、上级部门通报批评等),甲方有权要求乙方承担相应的违约责任,视情节严重程度可给予乙方最高合同金额 5%的违约处罚,该处罚即为乙方应当负担的违约金,并可主张解除合同,同时追究乙方及相关人员的法律责任。

9.4.违约金支付

涉及乙方违约金支付的,甲方有权在应付款项中直接扣除,不足以扣除的由乙方另行支付。违约方还应支付对方因实现权利所支付的律师费、差旅费、调查取证等相关费用。

十、不可抗力

10.1.不可抗力是指本合同生效后,发生不能预见并且对其发生和后果不能防止或避免的事件,如地震、台风、水灾、火灾、战争等,致使直接影响本合同的履行或不能按约定的条件履行。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不可抗力的,不能免除责任。本合同不因不可抗力延长履行期。

10.2.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,并在 15 日内提供不可抗力的详情并将有关证明文件送交对方。

10.3.12345 热线属于政府公共服务,高温、台风、内涝、流行病等公共事件不视作不可抗力。即便合同履行地发生一定程度自然灾害或公共事件,在甲方认为应当继续服务的情况下,乙方及本项目投入人员仍需继续提供服务并做好安全

管理。

10.4.不可抗力事件延续30日以上,双方应通过友好协商确定是否继续履行合同。

十一、争议解决

甲乙双方在执行合同中所发生的一切争议,可以通过协商解决,如协商不成,可向甲方所在地人民法院起诉。争议诉讼期间,除争议事项外,甲乙双方应继续履行各自本合同中规定的义务和行使权利。

十二、文件送达

12.1.本合同项下甲乙任何通知、要求、弃权、同意或批准均应以中文书面方式做成,通过邮政快递(EMS)送达、专人送达、电子邮件送达的方式发往对方。

以邮政快递送达的,以签收之日视为实际收到日;通过专人递交的,以书面形式签收之日为实际收到日;以电子邮件送达的,以电子邮件发送次日为实际收到日。

12.2.任何一方联系方式发生变动的,应当在变动后【5天】内以合理方式通知对方,否则任何一方按原定联系方式寄送有关材料,即视为已履行通知义务,由此造成的损失概由变更一方承担;一方按原地址的寄送即为送达,送达日为寄出日。

12.3.甲乙双方有效联系方式及送达地址另行约定。

十三、合同生效、终止、解除与转让

13.1.合同生效

本合同经招标代理机构加盖骑缝章,甲乙双方盖章签字之日起生效,生效后的合同甲方应在2个工作日内上传苏采云系统网上公示。

13.2.合同终止

在合同有效期内任何一方非因法定或约定情形不得擅自变更或终止本合同,如未经双方协商一致,擅自变更或终止本合同的一方要负违约责任,但依据本合同、招标文件、乙方投标响应文件及考核文件等约定或依据法律规定行使解除权的除外。

13.3.合同解除

13.3.1.甲乙双方协商一致的,可解除合同。

定为准。

14.4.合同份数: 本合同一式五份, 甲乙双方各执两份, 采购代理机构一份。

14.5.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》以及其他相关法律、法规之规定解释, 甲乙双方在不违背本合同、招标文件、投标响应文件的原则下协商解决, 协商结果以书面形式盖章记录在案, 作为本合同的附件, 与本合同具有同等效力。

(以下无正文)

甲方(盖章): 苏州工业园区社会治理现代化指挥中心

法定(授权)代表人(签字或盖章):

签订时间: 2025年3月11日

乙方(盖章): 中电鸿信信息科技有限公司

法定(授权)代表人(签字或盖章):

签订时间: 2025年3月11日

合同专用章

印字
3201022109430

业绩二：泗洪县“12345”热线话务服务外包项目

1、中标通知书

中标通知书

致：中电鸿信信息科技有限公司

宿迁市永丰工程管理有限公司现通知贵公司(单位)，经评标委员会评审，并经采购人确认，贵公司(单位)已成为JSZC-321324-SQYF-G2024-0002号泗洪县“12345”热线话务服务外包项目项目分包1的中标供应商。

中标金额：3958000.0000元

请贵公司(单位)在中标通知书发出之日起三十日内，按照采购文件确定的事项签订政府采购合同。无正当理由拒不与采购人签订政府采购合同的，根据《政府采购法实施条例》第七十二条追究法律责任。

特此通知



宿迁市永丰工程管理有限公司

2024年03月26日

地址：泗洪县利达广场西北角19栋三楼

电话

备注：

1. 中标供应商可凭政府采购合同办理融资贷款，详情请见江苏政府采购网“政采贷”专栏。
2. 如项目收取履约保证金，中标供应商可自愿使用履约保函（保险）代替缴纳履约保证金，具体详见《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）规定。

风险提示：如因质疑、投诉事项成立或因财政部门监督检查，导致中标结果发生变化的，本中标通知书自动作废。

2、合同

泗洪县“12345”热线话务服务外包项目



政府采购合同

采购方：泗洪县人民政府办公室

供应方：中电鸿信信息科技有限公司

二〇二四年四月



泗洪县“12345”热线话务服务外包项目 政府采购合同专用条款

采购方（全称）：泗洪县人民政府办公室（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，双方就泗洪县“12345”热线话务服务外包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 3958000.00 元（大写：叁佰玖拾伍万捌仟元整）的标的（话务服务）。

二、服务时间、地点。

1、服务期限自 2024 年 05 月 01 日起至 2027 年 04 月 30 日止。

2、服务地点：甲方指定地点。

3、服务期：三年。

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。

注：1、上述所说年度考核结果指《泗洪县“12345”热线话务服务外包项目考核办法》，详见附件 1。

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，且不排除乙方继续履行合同约定义务。

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、基础数据统计分析等工作。

(二) 人员及任职要求。

1、24 名热线话务服务人员（以下简称“话务员”），负责 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（包含五险一金、绩效、福利等），话务员工资不得低于苏人社规（2023）4 号文规定的最低工资标准。

3、话务员均要求专科及以上学历，性别：女，年龄 18—40 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（人员名单详见附件 2）。

4、乙方提供 1 名具有一定管理经验（限女性）驻场管理人员，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（人员名单详见附件 2）。

5、遵纪守法，身体健康，思维敏捷，形象气质佳，无不良嗜好。

6、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；对泗洪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。

7、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。

(三) 其他内容。

1、乙方根据甲方的要求提供专业化、规范化、标准化服务，负责招聘、培训相关服务人员，制定服务规范和业务考核办法等。

2、合同期内，甲方有权根据实际工作需要调整对岗位需求、人员数量及要求进行调整，乙方应按照甲方要求执行。

(四) 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。

2、乙方服务范围必须依照甲方制定的服务要求严格执行。

3、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。

4、乙方指派联系人对话务员进行管理，至少1个月一次与甲方沟通，通报话务员的工作情况和思想动态，加强人文关怀，提高话务员工作积极性，确保话务服务质量。

5、若话务员无法满足甲方工作要求，需及时进行调整更换。

6、重要活动或检查，话务员未服从甲方统一安排，需及时进行调整更换。

7、对于甲方在突发情况下提出的应急要求，乙方应尽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。

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、电费及坐席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。

3、根据甲方要求，乙方派驻1名具有一定管理经验（限女性）驻场管理工作人员，配合甲方对话务员日常工作进行监督、管理、考核。

4、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。

5、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《泗洪县“12345”热线话务服务外包项目考核办法》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的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。资料接受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,应赔偿因其违约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“苏采云”系统(网址: <http://jszfcg.jsczt.cn/>)或宿迁市政府采购网点击“政府采购管理交易系统(苏采云)”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: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，即泗洪县人民政府办公室。

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。

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尽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。

4、本合同采用网签形式，具有同等法律效力。

附件 1：泗洪县“12345”热线话务服务外包项目项目考核办法

附件 2：人员信息一览表

甲方：

地址：

法定（授权）代表人：

联系人：廖金虎

联系电话：

2024 年 04 月 09 日

乙方：（盖章）

地址：

法定（授权）代表人：

联系人：严猛

联系电话：

2024 年 04 月 09 日



附件 1:

泗洪县“12345”热线话务服务外包项目考核办法

为进一步加强服务（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

泗洪县“12345”热线话务服务外包项目服务商。

二、考核方式

年度考核，年度考核满分 100 分，甲方定期监督检查，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，支付费用标准的 95%；
- (3) 考核成绩在 80—70 分（含 80 分）之间的，支付费用标准的 90%；
- (4) 考核成绩在 70 分及以下的，支付费用标准的 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。

泗洪县“12345”热线话务服务外包项目____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 24 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	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：服务外包项目考核单项扣分不超过 20 分。			

附件 2：人员信息一览表

人员信息一览表				
序号	姓名	职务	学历	备注
1	汪倩倩	项目经理		
2	陈朋威	话务员		普通话二级甲等
3	陈香羽	话务员		普通话二级甲等
4	冯意涵	话务员		普通话二级甲等
5	韩梦丽	话务员		普通话二级甲等
6	华平	话务员		普通话二级乙等
7	汪萌萌	话务员		普通话二级甲等
8	刘溪	话务员		普通话二级乙等
9	刘子怡	话务员		普通话二级甲等
10	石倩如	话务员		普通话二级乙等
11	宋超凡	话务员		普通话二级甲等
12	滕娅宁	话务员		普通话二级乙等
13	许艺	话务员		普通话二级乙等
14	袁雅丹	话务员		普通话二级乙等
15	张伟伟	话务员		普通话二级乙等
16	张旋	话务员		普通话二级乙等
17	付林	话务员		/
18	韩梦丽	话务员		/
19	黄蓓	话务员		/
20	陆娟	话务员		/
21	潘彦羽	话务员		/
22	王海宁	话务员		/
23	夏艳青	话务员		/
24	杨慧	话务员		/
25	朱月	话务员		/

业绩三：沭阳县图书馆劳务外包服务采购项目

1、中标通知书



政府采购中标通知书

E3213010313202304121-1号



中电鸿信信息科技有限公司：

经专家评委评审和采购人确认，贵公司已成为E3213010313202304121-1沭阳县图书馆劳务外包服务采购项目(公开招标)的中标人，中标金额为：**陆拾柒万肆仟陆佰捌拾捌元整(¥674688.00)**。

请贵公司于中标通知书发出之日起**15日内**，派代表与**沭阳县文化广电和旅游局**签订政府采购合同，并将合同送南京建凯建设项目管理有限公司归档。

采购单位联系人：周业忠

联系电话：

沭阳县文化广电和旅游局



南京建凯建设项目管理有限公司

2023年05月15日



注：本通知书一式3份，中标人、采购人及代理机构各1份。

2、合同



沭阳县图书馆劳务外包服务采购项目政府采购合同

采购单位（全称）：沭阳县文化广电和旅游局（简称甲方）

中标供应商（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》、《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，双方就沭阳县图书馆劳务外包服务采购项目项目相关事项协商一致，达成如下合同条款：

一、乙方向甲方提供价值为 674688 元/年的服务。

二、服务期：自签订合同起 3 年

三、质量技术标准

1、图书管理服务外包人员 14 人，为图书馆日常运行提供岗位服务人员，确保图书馆正常运转。乙方承诺服务人员平均工资待遇（包含五险、绩效、福利等）不低于 4.8192 万/年/人（含税）。

2、图书管理工作人员（14 人）

2.1 岗位职责：

负责图书馆的会员管理；电子设备管理；书籍上架、整理分选、新书撕贴标签；图书归档整理；图书借出与归还管理；为读者引导图书位置；指导读者对图书管内的电子设备使用；阅读活动开展等。

2.2 任职要求：

2.2.1 全日制专科以上学历，年龄 18-35 周岁，性别：不限，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；

2.2.2 遵纪守法，身体健康，思维敏捷，形象气质佳，无不良嗜好；

2.2.3 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；对图书管理有一定了解。

3、具有图书发行员资格证书或图书管理服务经历的人员为采购人优先考虑的聘用对象（可在学历、年龄上适当放宽）。

4、其他要求

4.1 乙方根据沭阳县图书馆的要求提供专业化、规范化、标准化管理，负责招聘、培训相关服务人员，制定服务规范和业务考核办法等。

4.2 合同期内，甲方有权根据实际工作需要调整岗位需求、人员数量及要求进行调整，乙方应按照甲方要求执行。

4.3 合同签订后所有服务人员上下班意外发生由乙方负责，乙方自行考虑是否为服务外包人员购买意外险。

5、项目服务标准

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

5.2、乙方服务范围必须参照甲方制定的服务要求严格执行。

5.3、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。

5.4、乙方指派联系人对外包工作人员进行管理，至少 1 个月 1 次与采购人人员沟通，通报外包工作人员的工作情况和思想动态，加强人文关怀，提高外包工作人员积极性，确保外包服务质量。

5.5、若外包工作人员无法满足甲方工作需求，需及时进行调整更换。

5.6、对于甲方在突发情况下提出的应急要求，乙方应尽最大可能为甲方提供服务便利，并不得以此为由提出追加服务收费等要求。

四、费用

乙方自行承担所有有关费用。

五、付款方式

合同签订合同后收到乙方发票 15 日内付合同总价的 10%，其余款项按半年支付（支付时间为当年的 6 月和 12 月）。

注：在签订合同时，中标人明确表示无需预付款或者主动要求降低预付款比例
的金额，采购人可不适用预付款规定。



六、违约条款

（一）非因甲方原因，乙方不履行本合同规定的义务，致使工作延误，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。

（二）甲方未按约定期限付款的，除向乙方支付合同款外，须按中国人民银行有关规定向乙方支付滞纳金。

七、知识产权

乙方应保证甲方免除并承担由于甲方在其本国使用该项目时而引起第三方提出的侵犯专利权、知识产权或设计权的起诉、行动、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。

八、合同生效及审核

本合同经甲方、乙方签字盖章后生效，采购中心审核盖章后实施，合同签订的内容不能超出招标文件和响应文件的实质性内容。

九、合同的组成部分

本合同条款、中标通知书、招标文件、响应文件等构成合同的组成部分。

十、本合同一式肆份，以中文书写，甲方、乙方各执贰份。

十一、本合同一切未尽事宜，按合同法有关规定执行。无相关约定时，由甲乙双方协商解决。

十二、不可抗力

在不可抗力事件发生后，乙方应尽快以书面形式将不可抗力的情况和原因通知甲方，同时应尽实际可能继续履行合同义务，以及寻求合理补救措施履行不受不可抗力影响的其他事项。如果不可抗力事件影响时间持续 120 天以上时，双方应通过友好协商在合理的时间内达成进一步履行合同的协议。

十三、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，任何一方均可按“中华人民共和国民法典”规定提交调解和仲裁。

十四、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。

甲方：（盖章）

地址：

法定（授权）代表人：

联系人：

联系电话：

2023 年 05 月 26 日

乙方：（盖章）

地址：

法定（授权）代表人：

联系人：

联系电话：

2023 年 05 月 26 日

业绩四：沭阳县城管局数字中心坐席员岗位服务外包采购项目

1、中标通知书

项目编号：E3213010313202301026-1

中 标 通 知 书

中电鸿信信息科技有限公司：

沭阳县城市管理局组织实施的沭阳县城管局数管中心坐席员岗位服务外包采购项目评标工作已结束，根据项目招标投标的有关法律、法规、规章和本项目招标文件的规定，确定你单位为中标人。

请你方按招标文件中履约保证金交纳方式交足履约保证金。招标人将于中标通知书发出之日起 15 日内，依据本项目招标文件、投标文件及交纳的履约保证金收据与你方签订合同，否则招标人将按相关规定进行处罚。

你方中标条件如下：

1. 中标范围和-content：沭阳县城管局数管中心坐席员岗位服务外包采购项目
2. 中标价：1650000 元
3. 中标工期：自签订合同起 36 个月

招标人（公章）

法人代表或授

权委托人（签字）：

招标代理机构（公章）

2023 年 02 月 02 日

2、合同

合同编号：



JSHXS2300956CGN00

政府采购合同

采购单位（全称）：沭阳县城市管理局（简称甲方）

中标供应商（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，双方就沭阳县城市管理局数管中心坐席员岗位服务外包采购项目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¥：1650000 元（大写壹佰陆拾伍万元整）（含 6% 增值税）的服务。

二、工期：自签订合同起 36 个月。

三、质量技术标准

1、数管中心坐席工作人员 10 人，为数管中心事件受理、审核和派遣提供岗位服务人员，确保数管平台正常运转。

1.1 岗位职责：

负责为数管中心事件受理、审核和派遣提供岗位服务人员，具体岗位根据采购方实际需求安排。

1.2 任职要求：

1.2.1 专科以上学历，性别：女，年龄 18-40 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；具有相关服务经历的人员优先考虑，可在学历、年龄上适当放宽；（后附人员名单，身份证及学历证明）

1.2.2 遵纪守法，身体健康，思维敏捷，形象气质佳，无不良嗜好；

1.2.3 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；对沭阳县城市管理情况有一定了解，对沭阳县城市管理局数管中心工作职能有初步了解；

1.2.4 熟悉政府的职能构成；熟悉政府与城市管理相关的各类政策规定，具有一定的协调办件能力。



2、其他内容

2.1 乙方根据沭阳县城市管理局数管中心的要求提供专业化、规范化、标准化服务，负责招聘、培训相关服务人员，制定服务规范和业务考核办法等。

2.2 合同期内，甲方有权根据实际工作需要调整岗位需求，乙方人员数量及构成进行调整，乙方应按照甲方要求执行。

2.3 合同签订后所有坐席人员上下班意外发生由乙方负责，乙方自行考虑是否为服务外包人员购买意外险。

3、乙方需提供 1 名具有一定管理经验（限女性）驻场管理工作人员，常驻数管中心大厅，配合采购方坐席工作人员日常工作进行监督管理、考核。

4、乙方承诺坐席工作人员平均工资待遇（包含五险一金）不低于 5.5 万/年 / 人（含税）。

5、为了保证派遣人员的工作积极性，乙方确保派遣人员工资按月发放，发放时间与机关单位同步。

6、服务标准

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

6.2 乙方服务范围必须参照甲方制定的服务要求严格执行。

6.3 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。

6.4 乙方指派联系人对外包工作人员进行管理，至少 1 个月 1 次与甲方人员沟通，通报外包工作人员的工作情况和思想动态，加强人文关怀，提高外包工作人员积极性，确保外包服务质量。

6.5 若外包工作人员无法满足甲方工作需求，需及时进行调整更换。

6.6 除服务本身外，还应提供本项工作所需的人员统一服装、胸卡、工作牌等办公用品。

四、费用

乙方自行承担所有有关费用。

五、付款方式

合同编号：



合同签订后收到供应商发票 15 日内付合同总价的 10%，其余款项按半年支付（支付时间为当年的 6 月和 12 月）。



六、违约条款

（一）非因甲方原因，乙方不履行本合同规定的义务，致使工作延误，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。

（二）甲方未按约定期限付款的，除向乙方支付合同款外，须按中国人民银行有关规定向乙方支付滞纳金。

七、知识产权

乙方应保证甲方免除并承担由于甲方在其本国使用该项目时而引起第三方提出的侵犯专利权、知识产权或设计权的起诉、行动、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。

八、合同生效及审核

本合同经甲方、乙方签字盖章后生效，采购中心审核盖章后实施，合同签订的内容不能超出招标文件和响应文件的实质性内容。

九、合同的组成部分

本合同条款、中标通知书、招标文件、响应文件等构成合同的组成部分。

十、本合同一式肆份，以中文书写，甲方、乙方各执贰份。

十一、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。

合同编号：

JSHXS2300956CGN00



十二、不可抗力

在不可抗力事件发生后，乙方应尽快以书面形式将不可抗力的情况和原因通知甲方，同时应尽实际可能继续履行合同义务，以及寻求采取合理的方案履行不受不可抗力影响的其他事项。如果不可抗力事件影响时间持续180日以上时，双方应通过友好协商在合理的时间内达成进一步履行合同的协议。

十三、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或与本合同有关的一切争议。如果协商仍得不到解决，向甲方所在地人民法院提起

十四、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。

甲方：（盖章）

乙方：（盖章）

法定（授权）代表人：

法定（授权）代表人：

联系人：

联系人：

联系电话：

联系电话：

2023年2月23日

2023年2月13日

业绩五：2023 年度昆山 12345 政府公共服务平台运营外包服务项目

1、中标通知书

苏州公正招标

SZGZ2023-FG-010号

中 标 通 知 书

中电鸿信信息科技有限公司

中电鸿信信息科技有限公司：
昆山市社会治理现代化综合指挥中心的2023年度昆山12345政府公共服务平台运营外包服务项目经政府采购的工作已经结束，根据政府采购有关法律、法规、规章和本招标文件的规定确定你单位为中标供应商。
本中标通知书发出之日起30日内，中标供应商按照本次招标文件、投标文件等约定签订书面合同。

采购编号	SZGZ2023-FG-010号
采购项目	2023年度昆山12345政府公共服务平台运营外包服务项目
中标折扣率	99.55%
中标供应商	中电鸿信信息科技有限公司

请贵单位在合同签订之日起七个工作日内，并按招标文件规定向招标代理人缴纳中标服务费。

采购单位（盖章）：
法定代表人（盖章或签字）：
2023年3月24日

代理机构（盖章）：
法定代表人（盖章或签字）：
2023年3月24日

2、合同

合同编号: JSHXS2301598CGN00	
昆山市政府采购 合同书	
项目编号:	SZGZ2023-FG-010
采购人:	昆山市社会治理现代化综合指挥中心
项目名称:	2023 年度昆山 12345 政府公共服务平台运营 外包服务
中标人:	中电鸿信信息科技有限公司
代理机构: 苏州公正建设咨询房地产评估有限公司	
二〇二三年	
第 1 页 共 14 页	

合同编号:

JSHXS2301598CGN00

合同主要内容

甲方: 昆山市社会治理现代化综合指挥中心

乙方: 中电鸿信信息科技有限公司

本合同甲方委托乙方就[2023 年度昆山 12345 政府公共服务平台运营外包服务项目]进行专项运营外包服务, 并支付相应的运营外包服务报酬。乙方经过平等协商, 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》以及相关法律法规的规定, 达成如下合同, 并由双方共同恪守。

第一条 服务内容

1.1 服务的目标: [2023 年度昆山 12345 政府公共服务平台运营外包服务。

1.2 服务的内容: 提供昆山 12345 政府公共服务平台运营管理服务, 具体如下:

- 负责昆山 12345 政府公共服务平台 7×24 小时的日常运行及维护管理;
- 负责 7×24 小时的话务、网络、微信、“寒山闻钟”、上级交办等渠道诉求受理、答复、转接、派单、转办、协调、催办、回访、质检、统计、审核、办结并归档诉求处理件;
- 负责建设、录入、更新、审核、维护知识库和专家库等日常支撑保障;
- 负责昆山 12345 平台各类信息采集、数据统计分析和业务分析工作;
- 负责平台重大、紧急突发情况的处置, 及将相关情况、信息汇报甲方;
- 负责人员的招聘、培训、考勤、排班、考核、人事薪酬、团队文化、内部宣传及平台标准化建设等日常管理工作;
- 负责语音平台的技术、线路保障, 平台多媒体渠道及相关网络互联设施设备的维护;
- 协助昆山 12345 平台做好省、市、县“一体化”建设、业务协同、政情民意大数据分析应用、热线品牌宣传推广、网络成员单位日常考核、党群活动等工作;
- 配合、协助甲方参与苏州 12345 平台等相关上级考核, 保障平台相关业务指标和服务质量符合省、苏州市相关考核标准和甲方工作要求, 同时, 按时保质提供各类数据统计、信息采集和业务分析等相关工作。

合同编号: JSHXS2301598CGN00

10. 负责 12345 平台整合归并的其他相关热线的运行, 并符合相关标准、要求。

11. 对社会治理现代化综合指挥中心一体化平台进行统筹运行管理, 做好人员招聘培养、机动调配, 保证平台运行平稳规范。

12. 保证平台人员和管理人员数量, 应根随业务量增幅同步增加人员。

13. 根据甲方要求, 构建 12345 平台应急联动体系, 并保障顺利运行。

14. 对坐席人员工作失误、工伤等引起的相关纠纷有应对措施, 能通过部门协调、职业责任保险、人身意外保险、法律服务等方式积极补救造成的不良后果, 并承担相应的法律责任。(待保险公司反馈具体方案后另外规定)

15. 负责昆山市社会治理现代化综合指挥中心交办的其它工作。]

第二条 服务时间和地点

2.1 服务地点: [昆山]。

2.2 服务期限: [合同签订之日起, 至 2024 年 3 月 31 日止]。

第三条 甲乙双方权利义务

3.1 为保证乙方有效进行外包服务工作, 甲方应当向乙方提供下列工作条件和协作事项:

1、甲方负责向乙方提供按约定需由甲方提供的信息。

2、甲方负责按照协议规定的结算标准和结算模式, 按时向乙方支付服务费。

3、甲方有义务在 [3] 日内将项目变更情况通知乙方。

4、甲方有权监督乙方的工作进度及服务质量, 并提出合理建议。

3.2 为保证双方有效进行外包服务工作, 乙方应当向甲方提供下列工作条件和协作事项:

1、乙方应当与从事本合同项下服务的乙方人员存在合法有效的劳动关系, 保证从事技术支持和维护工作的乙方人员具备开展维护工作所需要的相应资质, 并保证乙方人员的素质和技能符合上岗标准。乙方不得以任何方式使得乙方人员或用户等第三方误认为乙方人员与甲方存在任何劳动用工关系。

合同编号: JSHXS2301598CGN00

2、乙方承诺遵守国家有关工商登记、税务、劳动用工和安全生产等方面的各项规定，乙方对甲方提供的资料、表格、数据等具有保密义务。

3、乙方应负责对乙方人员进行安全生产的培训和他管理。若乙方人员在提供技术和服务的工作过程中发生安全事故，乙方应当负责解决，并承担全部责任。如因此导致甲方对外承担责任或遭受损失的，乙方应予以全部赔偿。

4、运营期间，乙方定期向甲方提供呼叫中心数据和坐席情况，提供数据分析和服各策略的可行性建议，并严格按照甲方提出的呼入呼出业务要求或其他作业内容合理安排坐席处理。

5、对信息知识库进行梳理，定期做好知识点采编、核对、反馈、梳理，完成多渠道知识统一维护，避免重复、错误、疏漏；按时做好知识点反馈后的通知、学习和培训，组织开展知识点评价。定时反馈人工功能语音系统和智能化应用情况，不断完善交互方式；做好智能搜索使用、反馈，组织开展学习培训，推动智能化应用不同渠道扩展。

6、服务期内，如甲方根据业务发展需要增加坐席及话务人员数量，应以书面形式提前向乙方提出，乙方应按甲方的需求按时完成坐席资源配置和话务团队的建设。

7、乙方在呼叫平台场地的所有人员上岗前需经过甲方和最终用户确认，甲方和最终用户有权对人员提出调整要求，乙方需积极配合。

8、乙方按照甲方要求组建及管理话务服务团队，负责热线的具体运营管理工作，包括但不限于话务员的招聘、培训、排班、现场管理、分派、审核、编辑、统计、分析、质检、考核等。

9、乙方应针对项目成立的专门的技术支持机构，指定项目负责人及各技术支持的主要人员。其中，项目负责人负责管理、监督坐席，负责与甲方的协调并按甲方的需求定期向甲方提供阶段性工作报告（每月或每周（定期）以书面形式向甲方提供个热线运营中存在的热点、难点问题，如遇到重大敏感问题）或影响大的问题需及时反馈甲方；负责本项目坐席人员和技术支持人员和技术支持人员的技能培训和日常管理，保证向甲方提供优质、高效的昆山信息服务平台运营外包服务。

10、乙方有义务配合甲方进行质检抽查、数据抽查等工作。

11、其他工作要求：

合同编号: JSHXS2301598CGN00

(1). 乙方未经甲方事先书面同意, 不得以任何形式将本合同项下全部或部分服务工作转由第三方承担。

(2). 乙方不得利用甲方的名义、商标、标识、品牌等进行本合同约定范围以外的活动。

(3). 乙方负责按甲方要求提供相应服务配置, 管理人员及其他工作人员应符合招标公告附件《昆山12345政府公共服务平台运营外包服务方案》中七、人员招聘及培训需求相关规定, 人员综合素质及日常工作需满足甲方要求; 对于无法满足服务要求的, 甲方有权要求乙方调换管理服务人员, 直至胜任相关服务工作。对于同一人员甲方2次及以上要求调换, 或调换以后依然无法胜任工作, 视为乙方违约。乙方以自己的名义聘用人员, 发生劳动争议或者纠纷的, 由乙方依法解决, 与甲方无关。

(4). 其他未尽事宜参照招标方案或者根据甲方工作要求。

12、考核要求:

每月按话务服务费的90%进行结算, 其余10%作为外包服务质量考核基数金额。依据昆山市行政审批局文件昆行审[2019]41号《关于对服务外包方运营管理的考核办法》, 甲方对服务期内乙方提供的外包服务进行考核, 考核结果85分以上, 支付全部外包服务质量考核基数金额; 考核结果低于85分, 每降低1分, 扣除外包服务质量考核基数金额1%; 考核结果低于70分, 该部分金额不予结算; 考核结果低于60分, 甲方有权直接解除合同。

第四条 合同费用

4.1 本合同费用总额(含税价) 24489300 元, 大写人民币[贰仟肆佰肆拾捌万玖仟叁佰元整], 含税6%, 中标折扣率: 99.55%, 本项目据实结算。

2023年度支付合同价款不得超过该项目预算总金额。超出本次预算金额的工作量由本次中标供应商继续服务, 超出部分的服务费用下一年度进行结算。

4.2 合同总费用由甲方按照以下方式向乙方支付:

(1) 话务服务费支付: 甲乙双方每月按话务服务费的90%进行结算, 其余10%作为外包服务质量考核基数金额, 根据实际考核结果结算, 话务服务金额=(话务服务费单价)×(中标折扣率)×话务服务数量, 话务服务数量须经甲方确认同意。考核金额的发放请参见条款。

价款包括员工工资、餐费、体检、福利、差旅等, 平台运营产生的培训、学习交流、以及完成该项工作所需的所有软硬件、数据存储、流量、通讯、人员录入数据、运行维护、税金、服务

合同编号: JSHXS2301598CGN00

期内维修、升级等一切费用。

(2) 乙方承诺规范平台人员工资结构, 保证人员待遇稳中有升。除人员工资待遇以外, 用以平台日常工作维持(工作保障、技术支持、宣传表彰等方面)的费用不低于合同总价款的 15%。甲方每年就该部分费用支出情况进行考核, 乙方应当予以配合并提供相应的财务支出报表, 若达不到, 甲方有权追究乙方的违约责任, 具体见第七条违约与赔偿部分。

4.3 甲乙双方银行账户信息和纳税人信息

甲方信息如下:

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]

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]

地址、电话: [REDACTED]

4.3 若甲方存在欠费情况的, 不论乙方开具发票和收费通知单的具体时间, 乙方每次收到甲方付款按照甲方欠费的先后顺序自动抵充先到期的欠费, 直至抵缴完毕。

第五条 保密

5.1 未经对方书面许可, 任何一方不得向第三方提供或者披露因本合同的签订和履行而得知的与对方业务有关的资料和信息, 法律、法规、规章或监管要求另有规定或本合同另有约定的除外。乙方向其关联公司提供或披露与甲方业务有关的资料和信息, 不受此限。

5.2 本保密条款在服务期限内及服务终止后二年之内持续有效。

第六条 合同变更

本合同的变更应当由双方协商一致, 并以书面形式确定。但有下列情形之一的, 一方可以向另一方提出变更合同权利与义务的书面请求, 另一方应当在收到书面请求后 [5] 个工作日内予以答复; 逾期未予答复的, 视为同意:

合同编号:

JSHXS2301596CGN00

第七条 验收

7.1 乙方完成服务工作的形式: [按照招标文件的要求, 本项目运营团队负责接听群众电话和接受传真等, 受理群众咨询、求助、投诉和建议, 负责群众诉求流转、分派转办、审核、协调、督办、考核、办结等, 负责邮箱、微博、微信、官方网站、手机客户端的采集发布等工作, 以及维护整个平台安全稳定运行。]。

7.2 服务工作成果的验收标准: [总标准: 甲方验收确认]

7.3 服务工作成果的验收方法: [甲方将在合同期内不定期检查乙方服务成果, 定期对实施情况进行记录以供备查]。

第八条 侵权处理

8.1 如本合同以外的第三方指控乙方为甲方提供服务和/或其为甲方提供的服务成果侵犯该方的专利或著作权, 乙方自费就上述指控自行和/或与甲方共同辩护, 并支付法院和行政执法机关最终裁定的或经乙方同意的和解中包括的一切费用、损害赔偿金和合理的律师费用, 前提条件是甲方:

- (1) 就指控立即书面通知乙方;
- (2) 容许乙方在辩护及任何有关的和解谈判中具有控制权, 并配合乙方工作。

在满足上述条件的前提下, 乙方就侵权指控对甲方承担本条约定的上述义务。

8.2 对因下列任何一项所引起的指控, 无论本合同是否有其他约定, 乙方均不承担责任:

- (1) 甲方提供的被并入服务成果之中的任何东西, 或乙方遵照甲方或代表甲方的第三方所提供的任何设计、规格或关于实施方法的指示而提供的任何东西。
- (2) 甲方修改服务成果。
- (3) 甲方将服务成果与非由乙方提供的任何产品、数据、装置或商业方法一起结合、操作或使用, 或为甲方以外的第三方的利益发行、操作或使用服务成果。

第九条 个人信息保护和数据安全

为履行本合同, 甲方委托乙方处理相关数据和 personal 信息的, 双方同意按照本条约定执行:

9.1 个人信息种类: [/]; 处理数据和 personal 信息的期限为: [/]; 处理方式: [/]。

9.2 甲方保证, 其委托乙方处理个人信息已经向个人信息主体履行了法定告知义务, 并

合同编号: JSHXS2301598CGN00

取得了其同意。甲方保证,其委托乙方处理的个人信息和数据来源合法合规,不存在违反法律法规、监管要求的情况。

9.3 双方均应当严格按照相关法律法规规定,采取措施确保个人信息处理活动符合法律、行政法规的规定,防止未经授权的访问以及个人信息和数据的泄露、篡改、丢失。

9.4 乙方有权对甲方提供的个人信息和数据来源合法合规情况进行检查。对于甲方检查发现甲方个人信息和数据来源违反法律法规、监管要求,或者就向乙方提供的个人信息未依法向个人履行法定告知义务、未取得个人同意,乙方有权要求甲方在一定期限内整改。如果甲方未按照乙方要求整改或整改未达到乙方的相关要求,乙方有权解除合同,且不承担赔偿责任。由此给乙方造成损失的,甲方应当全额赔偿。

9.5 甲方违反本合同及其附件个人信息保护和数据安全相关条款和相关法律法规、监管要求的,甲方应当承担一切民事、行政和刑事责任,如因此给个人信息主体、乙方或其他人造成任何损失的,甲方应当承担全部责任。

第十条 违约责任

乙方应按招标方案和本合同约定向甲方提供符合其工作要求、高质量的运营外包服务。如提供的运营外包服务不符合招标方案和甲方工作要求,发生违约情况,经甲方书面通知乙方,并要求乙方承担相关违约责任,违约金可在本月或次月的话务服务费中直接扣除。

10.1 乙方违反保密义务,造成影响的,根据后果严重程度,乙方应当按照年外包服务费总额的3%-5%支付违约金。

10.2 乙方不积极配合苏州12345平台相关考评,发生平台服务质量扣分、不按时保质提供各类信息采编、数据统计分析和业务分析等情形导致扣分,视情节轻重按照合同总金额的1%-3%支付违约金。

10.3 如出现以下情况视为乙方违约,乙方应积极整改,在一周内制定整改方案并落实,如整改无效或情况继续恶化,应按照实际后果严重程度,向甲方支付合同总金额的5%-10%作为违约金,如对甲方形象、名誉等产生不良影响,应同时积极采取措施进行补救。

(1) 平台接通率、在线解答率、工单派发准确率、工单差错率、话务满意率等热线测评指标基础指标连续2个月低于苏州测评指标要求;

(2) 数据汇集、市县协同连续出现问题(1周2次以上),当天未及时解决,导致被上级通报;或者平台故障连续出现(1个月内2次以上),1小时内未恢复,影响市民诉求受理,

合同编号:

JSHXS2301598CGN00

对平台产生恶劣影响的;

(3) 因乙方管理不力,导致大厅工作失序,出现无人接听电话,岗位人员缺失、话务服务质量明显下降等情况。

(4) 因平台投诉率高居不下(一周3次以上查实投诉、亲朋好友暗访、上级部门通报及媒体曝光、引发诉讼及其他对昆山12345及市政府造成重大不良影响)。

10.4 乙方管理人员变更、岗位调整、管理制度修改、话务大厅管理方式变化、处理重大投诉等重大事项,乙方必须提前向甲方汇报沟通,征求甲方意见建议,对乙方不适合的决策,甲方有权拒绝;如乙方不遵守上述内容,则视为违约,视情节轻重按照合同总金额的1%-5%支付违约金。

10.5 乙方出现第四条第三款规定的情形时,视为违约。初次出现时,按照合同总金额的1%-3%支付违约金;不及时纠正的,甲方视情节轻重,可要求乙方支付相当于合同总金额3%-5%的违约金;若影响甲方正常工作,乙方坚持不纠正的,甲方在书面通知后,可解除合同并要求乙方承担相应的损失。

10.6 为保障运营管理工作的正常运行,乙方驻场管理人员请假1周以上,乙方须临时增调符合条件的管理人员,并征得甲方同意。否则,视为违约,乙方须按照合同总金额的1%-3%支付违约金。

10.7 发生重大安全、管理等现场事故,导致人员伤亡、财产损失或被媒体曝光等恶劣影响的,乙方须按照合同总金额的5%-10%支付违约金,并且甲方有权解除合同。

10.8 乙方擅自做出有损甲方形象、名誉、根本利益的行为,甲方有权解除合同,并要求其承担由此造成的损失。

10.9 当乙方出现第一条第三款第二项的行为,即乙方在使用款项时,除人员工资待遇以外,用以平台日常维持(工作保障、技术支持、宣传表彰等方面)的费用低于总价款的15%时,此时甲方有权要求乙方补足该笔费用,并向甲方承担合同总价款2%-5%的违约金。

10.10 甲方未能按照本合同约定支付相关费用的,每逾期[10]日,甲方应当按照合同总费用[0.1]%向乙方支付违约金。甲方逾期付费累计达[60]日的,乙方有权终止本合同并不承担任何责任,并要求甲方承担乙方因追讨欠费支出的各项费用(包括但不限于律师费、诉讼费、保全费、财产保全担保费等)。

合同编号: JSHXS2301598CGN00

10.11 乙方未能按本合同约定按期提供服务的,每逾期[10]日,乙方应当按照合同总费用的[1]%向甲方支付违约金。如违约金数额累计达到合同总费用的[5]%时,甲方有权终止本合同。

10.12 无论本合同其他条款是否有任何相反的约定,乙方在本合同项下应承担的责任不超过乙方最近[3]个月已经收取费用总额的[10]%;乙方对本合同项下行为而导致的甲方或第三方可得利益损失、商业信誉损失、数据丢失或损坏以及间接损失或后果性经济损失等其他损失不承担责任。甲方数据属甲方所有,甲方应负责数据备份,乙方对甲方数据的丢失或损坏不承担责任。

10.13 甲方承诺遵守国家相关法律法规,不进行危害网络安全的活动,若乙方发现甲方有危害网络安全的事项等活动,乙方有权停止技术支持,并解除本合同不负违约责任,本合同项下所有款项不予退还。

10.14 本合同履行过程中,如甲方发生以下任一情形的,乙方有权视情节严重程度采取中止或终止履行合同、解除合同等措施并不承担违约责任。如该情形导致第三方向乙方提出法律或行政程序,甲方应当负责解决。如该情形给乙方造成损失的,甲方应当全额赔偿:

- (1) 被行政机关纳入“严重违法失信”名单;
- (2) 被人民法院纳入“失信被执行人”名单;
- (3) 被乙方(含乙方上级单位)纳入违规失信合作商名单;
- (4) 如存在网络和信息安全违法、违规行为的,包括但不限于因网络和信息安全问题承担刑事责任或受到行政处罚,被列入各级公安机关的涉通讯信息诈骗违法犯罪高危自然人或法人名单、电信业务经营不良名单、失信名单等;
- (5) 其他相关法律法规规定或有权机关认定的违法失信情形,以及可能导致合同履行风险或侵害乙方合法权益或声誉的违规失信情形。

第十一条 项目联系人

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

一方变更项目联系人的,应当及时以书面形式通知另一方。未及时通知并影响本合同履行或造成损失的,应当承担相应的责任。

合同编号: JSHXS2301598CGN00

第十二条 解除合同

双方确定,出现下列情形之一,致使本合同的履行成为不必要或不可能的,可以解除本合同:

12.1 出现下列情形之一,致使本合同的履行成为不必要或不可能的,可以解除本合同,甲方不承担相应责任:

1. 因政策等形势发生变化,便民服务中心不再承担12345政府公共服务热线职能;
2. 因技术手段变化,话务服务不再需要采用人工电话呼入、呼出方式实现的;
3. 发生不可抗力致使合同无法履行的。

第十三条 法律适用和争议解决

13.1 本合同适用中华人民共和国法律。

13.2 所有因本合同引起的或与本合同有关的任何争议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[甲方住所地]有管辖权的人民法院起诉。

13.3 诉讼进行过程中,双方继续履行本合同未涉诉讼的其它部分。

第十四条 不可抗力

双方确定,本合同及相关附件中所涉及的有关名词和技术术语,其定义和解释如下:

14.1 “不可抗力”:地震、台风、水灾、火灾、战争以及其它本合同各方不能预见,并且对其发生和后果不能防止或不能避免且不可克服的客观情况。

第十五条 合同生效和其他

15.1 本合同纸质文本一式四份,甲乙双方各执二份,自双方签字盖章之日起生效;若使用电子印章的,自双方盖章之日起生效。

若乙方加盖电子印章的,以加盖乙方电子印章的本合同电子文档所载内容为准。

15.2 如果本合同的任何条款在任何时候变成不合法、无效或不可强制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。

15.3 本合同各条标题仅为提示之用,应当以条文内容确定各方的权利义务。

15.4 未得到对方的书面许可,一方均不得以广告或在公共场合使用或摹仿对方的商业名称、商标、图案、服务标志、符号、代码、型号或缩写,任何一方均不得声称对方的商业名称、商

合同编号: JSHXS2301598CGN00

标、图案、服务标志、符号、代码、型号或缩写拥有所有权。

15.5 本合同的任何内容不应当被视为或解释为双方之间具有合资、合伙关系。

15.6 本合同替代此前双方所有关于本合同事项的口头或书面的纪要、备忘录、合同和协议等法律文件。

15.7 甲乙双方因履行本合同或与本合同有关的一切通知都应当按照本合同中的地址以书面信函或者传真或者电子邮件方式进行。其中:

15.7.1 除本合同另有约定外,有关下述任一事项的通知,均应当采用书面信函形式作为依据。否则,该通知无效,不产生本合同项下的任何通知效力:

- (1) 与本合同费用及支付事宜有关的通知;
- (2) 与本合同违约事宜有关的通知;
- (3) 与本合同终止、解除或变更事宜有关的通知;
- (4) 与本合同延续/续展有关的通知;

15.7.2 本合同约定的各种通知方式的送达标准如下:

- (1) 如采用书面信函形式,应当使用挂号信或者具有良好信誉的特快专递送达,接受方签收挂号信或特快专递的时间(以邮局或快递公司系统记录为准)为通知送达时间;
- (2) 如采用传真方式,传真到达接受方指定传真系统的时间为通知送达时间;
- (3) 如采用电子邮件方式,电子邮件到达接受方指定电子邮箱的时间为通知送达时间。

如果因接受方原因(包括但不限于接受方拒收书面信函、接受方传真机关闭或故障、接受方电子邮箱地址不存在或者邮箱已满或者设置拒收等)导致通知发送失败,视为通知已经送达(发送方侧载明的书面信函寄出时间或者传真发送时间或者电子邮件发送时间视为通知送达时间)。

15.7.3 本合同双方通知地址及方式如下:

甲方 [REDACTED]
地址 [REDACTED]
联系人 [REDACTED]
电话: [REDACTED]
邮编 [REDACTED]
电子邮箱 [REDACTED]
乙方 [REDACTED]
地址 [REDACTED]

合同编号:

JSHXS2301598CGN00



联系人

电话

邮编

电子邮箱:

上述任何信息发生变更的,变更方应当及时以书面形式通知对方,未及时通知并因此给对方造成损失的,应当承担相应的责任。

15.8 附件为本合同不可分割的部分。若附件与合同正文有冲突,以合同正文为准。

本合同附件为:技术规范书



合同编号:

JSHXS2301598CGN00

补充附页

经友好协商,对本合同条款补充、修改如下,本补充附页为合同正文的一部分,与合同正文冲突时,以本补充附页为准:[无]。

甲方:昆山市社会治理现代化综合指挥中心

法定代表人/负责人

或授权代表:



乙方:中电网信信息科技有限公司

法定代表人/负责人

或授权代表:



签约日期:

业绩六：园区 12345 热线呼叫中心运营服务(扩容)

1、中标通知书

中标通知书



中电鸿信信息科技有限公司：

受中国共产党苏州工业园区工作委员会政法委员会委托，由苏州市卫康招投标咨询服务有限公司组织进行的编号SZWK2023-Y-G-023-001号公开招标采购，于2023年10月30日在苏州工业园区旺墩路168号市场大厦2F苏州工业园区公共资源交易中心进行开标和评标，经综合评审，贵单位为中标单位，中标内容为园区 12345 热线呼叫中心运营服务（扩容），中标金额为人民币肆佰叁拾玖万零贰佰柒拾柒元整（¥:4390277.00）。请贵公司接本通知书后两日内与采购单位联系，并在自本通知书发出之日起三十天内必须完成《政府采购合同》的签订。合同签订当日，必须将双方盖章的合同扫描发至我公司。

特此通知！

苏州市卫康招投标咨询服务有限公司

2023年10月31日



2、合同

SZWK2023-Y-G-023-001 政府采购合同

政府采购合同书

【园区 12345 热线呼叫中心运营服务（扩容）】

编号：SZWK2023-Y-G-023-001

甲方：中国共产党苏州工业园区工作委员会政法委员会

联系人：徐方顺

联系电话：

联系地址：

乙方：中电鸿信信息科技有限公司

联系人：王泽洋

联系电话：

联系地址：

备案方：苏州工业园区财政审计局

备案地址：

联系电话：

根据招标编号为 SZWK2023-Y-G-023-001 号招标文件及乙方投标响应文件和中标通知书，遵照《中华人民共和国民法典》和有关法律法规，遵循平等、自愿、公平和诚实信用原则，甲乙双方就园区 12345 热线呼叫中心运营服务（扩容）事宜，同意按下述条款和条件签署本合同。

1. 合同名称

园区 12345 热线呼叫中心运营服务（扩容）合同

2. 合同服务期限和履行地点

服务期限：2023 年 11 月 1 日至 2025 年 3 月 31 日，共 17 个月。

服务地点：苏州工业园区南施街 239 号

3. 服务内容及要求

3.1. 人员服务

3.1.1. 乙方应保证提供 24 席接听岗服务人员（鉴于乙方为上一轮服务供应商，项目主管可由原项目主管担任），全面负责管理项目运营和管理，协调团队资源，检查、督促、考核各岗位工作执行情况。除经甲方书面同意，否则岗位任

职要求应满足招标文件、投标响应文件要求，乙方确保其为履行本合同约定服务所投入的人员充足和合格，并具有提供服务的必要经验。

3.1.2. 乙方应配备支撑保障组，支撑保障组人员具有提供信息系统、网络环境支撑、应急保障、人事管理、薪资管理等服务能力，在服务现场出现支撑保障需求时，承诺2小时以内赶到现场提供服务支撑。

3.1.3. 乙方保证接听岗薪酬不低于投标响应文件约定的1.7万元/年/人，并按我国现行的《劳动合同法》等法律法规要求与项目人员签订劳动合同，按照国家规定缴纳五险一金及其他规定的费用等。乙方聘用人员，发生劳动争议或纠纷的，由乙方依法自行妥善解决，与甲方无关。如因处置不当导致甲方涉及诉讼、仲裁或和解的，甲方支出的所有费用均由乙方承担。

3.1.4. 未经甲方书面同意，乙方不得随意调整本项目投入人员；甲方认为乙方在本项目投入人员不合格的或无法满足工作需要的，有权要求乙方进行调整，乙方应在甲方书面通知送达之日起【30】日内按照甲方要求调整。

3.2. 场地服务

运营场地应满足招标文件和投标响应等相关文件要求和承诺，对现有场地扩增至少24个工位，满足本次项目扩增人员的办公所需。甲方不额外承担本次场地装修装饰费用。

3.3. 设施设备服务

3.3.1. 乙方应对现有云桌面产品（深信服 VDS-R-7550 云桌面一体机及 VDI 授权）进行服务器扩容、云桌面授权扩容。配置24台云桌面终端及48台21.5英寸以上高清液晶显示器（实现一终端双屏显示），显示器要求具有1920×1080P以上分辨率，具备DHMI、VGA（可使用转接头转接实现）等多种视频接口，具备标准VESA壁挂接口；配置104或108键标准鼠键，出现损耗时及时更新。确保每名员工具有一个云桌面授权，每个云桌面至少分配4核以上CPU（2.4Ghz以上主频），8G以上内存，100GB以上存储空间，提供正版操作系统授权。为每名员工配置至少2副呼叫中心专用单边耳麦，出现损耗时应予以及时更新。按实际工作需求增加、提升云桌面一体机数量、配置，增加万兆汇聚交换机。

3.3.2. 乙方应根据运营工作实际需要，增配必要数量的打印机、速印机、碎纸机、办公电话、文件柜等必要设备。

3.3.3. 乙方应对甲方现有呼叫平台系统进行扩容，确保每个工位提供1个呼叫通道（座席资源IP）；为每座席提供1个座席呼叫帐号。

3.3.4. 乙方应做好信息安全保障工作，对提供的或与甲方合作中涉及的硬件设备及软件系统等，均由乙方负责网络与信息安全管理。

3.4. 运营服务

3.4.1. 乙方应根据甲方要求，统筹使用24人接听12345热线（含归并优化热线以及委托接听热线），原则上实行全年7×24小时工作制（含节假日），其余项目服务人员节假日应做好相应的值班值守工作。根据甲方及上级工作要求，必要时需进行加班或调整工作时间。

3.4.2. 乙方应完善保障运营的各类规章制度，包括但不限于人员入职离职制度；劳动保障制度；人员考勤制度；岗位管理制度；岗位培训制度；现场管理制度；心理疏导制度等。

3.4.3. 乙方应接受甲方业务指导及考核要求，对甲方提出的服务缺陷按照改进意见积极更正。

3.4.4. 乙方应制定用语规范、应答流程规范、质检规范、知识库管理、现场环境管理等工作规范和话务现场管理、各类附属设施使用等管理制度。严格按照各类标准化业务运行规范接听、登记、转接、分办、催办、回访、统计、归档等；对于受理的所有渠道的服务工单必须在规定时间内进行签收、分办；对于退回的所有渠道服务工单必须在规定时间内进行重派或相应处理；对于部门已答复的工单必须在规定的时间内进行回访。对于疑难事项、热点事项、集中事项等复杂、重大情况，及时报告甲方。

3.4.5. 乙方应安排专人负责每周、每月、每季、每年日常受理、办理事项信息进行统计分析。按要求做好各类信息撰写、报送工作，对重大、紧急、突发性事件及公众反映较为集中的意见、建议等事项信息及时形成快报，专报上报。

3.4.6. 乙方应与员工签订安全生产责任书并为员工缴纳意外险，经常对员工进行岗位职责和安全教育，加强岗位责任考核，保证安全生产责任制度、岗位服务责任意识到位。非因甲方原因引发的包括甲方、乙方及其他第三方在内的人身、财产损害，均由乙方自行妥善处理并承担全部责任。因此导致甲方涉及诉讼、仲裁或和解的，甲方支出的所有费用均由乙方承担。

3.4.7. 乙方应严格按照投标响应内容以及合同（含合同附件）、考核方案等文件约定完成工作内容，且应做好详细的服务管理台账，建立管理档案，向甲方提供相关管理情况文档和成果介质。乙方在本项目服务过程中产生的所有档案、数据归甲方所有，乙方应做好备份，服务期满后乙方应无条件移交甲方，不得保留。

3.4.8. 乙方应无条件按照招标文件以及投标响应文件配合甲方开展审计工作。

3.4.9. 乙方应负责为开展本合同约定项目所需的全部配套。

3.4.10. 在服务周期内出现的业务调整或新增，乙方应无条件配合甲方开展工作。

3.4.11. 乙方需承担现场办公电话及 12345 热线（含归并优化热线以及委托接听热线）各类服务（含呼出费用、苏周到自助挪车等）所有的通讯费用（包括但不限于电话费、短信费等）以及相关系统、呼叫平台使用费用、运维费用。

4. 合同费用及支付

4.1. 合同价格：合同总金额为人民币肆佰叁拾玖万零贰佰柒拾柒元整（¥4390277.00）。

4.2. 本合同价格为含税价，甲方除支付本合同约定的服务费用外不再承担其它任何费用。合同总金额包括完成甲方坐席服务外包服务工作所需人员的招聘、培训及服务人员的基本工资、加班费、绩效工资、税金、国家规定的社保、公积金，以及离职风险金、年假、有薪病假、婚丧假、护理假、产假、劳保用品（工作服）、福利费（工会经费）、餐费、工伤备用金等其他风险金的全部费用；乙方企业利润、服务管理费、和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；按照现行法律规定，其他应由甲方支付的费用。

4.3. 服务人员的薪金、福利、节假日补贴等由乙方付给，与甲方无关；乙方充分知晓因甲方工作需要，需无条件配合甲方完成一些突击工作，该因素已在投标文件中充分考虑。如因此安排相关服务人员临时加班的，相应费用由乙方自行承担，甲方无需为此另行支付任何费用。不论实际项目和税率等与本合同及附件约定是否一致，或税率在合同执行过程中进行调整，本合同含税总金额均不变，甲方不承担任何额外的付款义务。

4.4. 合同履行期间,最低工资标准和缴费基数如有提高,由乙方自行承担相应费用,甲方不承担调差。

4.5. 支付方式:采用先服务后支付的方式,根据考核结果(考核方案另行约定),以季度为周期支付服务费。

4.6. 付款要求:乙方申请付款时,应提供以下材料①符合甲方要求、合法有效的发票;②双方盖章确认的考核结果;③申请年度款时,需提供审计报告、与审计公司的结算发票;④乙方未按本条约定提供相关材料的,甲方有权拒绝付款且不承担逾期付款等违约责任。

4.7. 付款方式:数字人民币

乙方账户名称:

开户银行:

行号:

数字钱包ID:

邮箱:

4.8. 乙方变更收款账户的,应在甲方付款前【15】日内以书面形式告知甲方,否则,甲方按照原付款账户付款即视为履行付款义务,乙方自行承担相关后果。

4.9. 其他说明:甲方应在收到乙方全部合格材料后一个月内完成款项支付,如因财政部门关账、审计等特殊原因造成甲方无法按照合同约定支付的,甲方不承担逾期付款的违约责任,但甲方应将相关情况如实告知乙方,待可付款后及时支付相应款项。

4.10. 为了减少乙方办理“园采贷”对于合同款项支付的争议双方协商一致同意,在本合同签订后,若因乙方办理“园采贷”信用融资的需要,本合同第四条第 4.7 款中约定的收款账号可作变更,变更后的账号为甲方付款时中征应收账款融资服务平台中资金提供方指定的回款账户,甲方支付至该账号的款项,亦视为已向乙方履行完毕支付义务。

5. 绩效考核

5.1. 甲方有权根据工作要求制定和调整考核方案,考核内容将根据省、市12345 热线(含归并优化热线以及委托接听热线)考核标准、测评标准以及相关工作任务适时调整,乙方须无条件、严格执行考核方案。甲方应提前【15】日书面将制定或调整后的方案告知乙方。

5.2. 考核分为季度考核和年度考核两类,季度考核分为总体考核和单项考核两类。2023年11月、12月单列,2024年每季度评定一次;2025年项目终止前对上一年度的服务管理情况进行年度总体评定考核。

5.2.1. 自2024年第一季度起开始支付,每季度结算一次,每月实际支付额(含考核费用)为:人民币陆拾伍万壹仟元整(¥651,000.00元),实际支付以考核结果为准。2024年年度考核后一个月内,甲方向乙方支付人民币柒拾万零壹仟贰佰柒拾柒元整(¥701,277.00元)。

5.2.2. 季度实际支付额依据甲方对乙方的季度业务考核结果计算,甲方有权根据考核办法扣除乙方一定费用,最终具体支付金额以考核结果为准,扣除应扣款项后进行支付。

季度考核得分 ≥ 90 分,全额支付当季度服务费;

80分 $\leq$ 季度考核得分 < 90 分,支付当季服务费的90%;

70分 $\leq$ 季度考核得分 < 80 分,支付当季服务费的60%;

季度考核得分 < 70 分,扣除当季度全部服务费,支付金额为零。

季度单项考评在综合考评基础上,额外计扣。

季度实付款项计算公式:实际付款额=季度应付款 $\times$ 季度考评折算支付比例-
单项扣款额

本项目缺岗人员季度扣款=(中标价 $\div 9$)/配置服务人员总数 $\times$ 三个月缺岗人数总和。

5.2.3. 年度实际支付额依据甲方对乙方的年度业务考核结果计算,甲方有权根据考核办法扣除乙方一定费用,最终具体支付金额以考核结果为准,扣除应扣款项后进行支付。

年度考核得分 ≥ 90 分,全额支付当年服务费;

80分 $\leq$ 年度考核得分 < 90 分,支付当年服务费的90%;

70分 $\leq$ 年度考核得分 < 80 分,支付当年服务费的60%;

年度考核得分 < 70 分,扣除当年全部服务费,支付金额为零。

年度实付款项计算公式:实际付款额=季度应付款 $\times$ 季度考评折算支付比例

本项目履行过程应付款情况如下:

序号	项目	应付金额
1	2023 年 11 月、12 月服务应付款	¥460, 000.00
2	2024 年第一季度服务应付款	¥690, 000.00
3	2024 年第二季度服务应付款	¥690, 000.00
4	2024 年第三季度服务应付款	¥690, 000.00
5	2024 年第四季度服务应付款	¥690, 000.00
6	2024 年年度考核服务应付款	¥480, 277.00
7	2025 年第一季度服务应付款	¥690, 000.00

考核结果与实际支付服务费金额挂钩,甲方有权根据考核结果约定的扣款事项和本合同约定的扣款事项进行惩罚性扣款,即乙方实际支付服务费金额应小于等于上表所列应付金额。

5.3. 考核结果等次与本项目服务质量考核基数金额相挂钩,考核满分 100 分,分为优秀、良好、合格、不合格 4 个等级,考核得分与应发服务费系数比例关系如下。

考核类型	考核得分	考核评定	应发服务费
季度考核	90 分及以上	优秀	100%应付服务费
	80 分(含)-90 分(不含)	良好	90%应付服务费
	70 分(含)-80 分(不含)	合格	60%应付服务费
	不足 70 分	不合格	0 元
年度考核	90 分及以上	优秀	100%应付服务费
	80 分(含)-90 分(不含)	良好	90%应付服务费
	70 分(含)-80 分(不含)	合格	60%应付服务费
	不足 70 分	不合格	0 元

5.4. 年度考核不合格的,或近一年中存在两次季度考核在良好以下(不含良好)的,甲方有权无条件解除合同。乙方应继续做好服务,保障呼叫中心各项工作正常运行,直至甲方重新确定供应商,在此期间,乙方应付服务费按 55%考核结果系数比例计算。

5.5. 考核结果评定结果以考核方案约定为准。

6. 甲乙双方权利和义务

6.1. 甲方权利和义务

6.1.1. 甲方负责热线业务的规划,制定业务发展策略,发挥主导作用;甲方应指定专人协调、指导乙方开展工作,加强与乙方沟通,交流情况,互通信息,负责接收和确认乙方的工作成果,并依据本合同、招标文件、乙方投标文件及考核文件等,就服务内容组织考核、验收和确认。

6.1.2. 甲方应按合同约定的付款方式按时向乙方支付款项,但本合同4.9项约定的特殊情况除外。

6.1.3. 甲方应定期或不定期组织对乙方服务情况的检查、收集意见和建议,并将结果及时通报乙方。如乙方制定的服务要求、规范及各类方案存在缺陷或不满足服务要求的,甲方有权要求乙方进行调整,乙方应无条件配合进行优化。

6.1.4. 乙方未能依据投标文件响应内容或本合同约定内容按时提供相应服务的,甲方有权要求乙方承担相应的违约责任,甲方可自行判断情节严重程度,并决定给予乙方最高合同金额5%的违约处罚。如乙方在甲方通知的期限内未完成整改的或因未完成整改造成项目无法继续进行的,甲方有权解除合同并不承担任何违约责任。

6.1.5. 本项目服务中,乙方出现安全生产事故等,导致人员伤亡、财产损失、被媒体曝光、出现舆情或被上级通报批评等恶劣影响的,甲方有权要求乙方承担相应的违约责任,甲方可自行判断情节严重程度,并决定给予乙方最高合同金额10%的违约处罚,且甲方有权解除合同并不承担任何违约责任,并追究乙方及相关人员的法律责任。

6.1.6. 合同期满,应协助乙方做好与下一轮服务供应商的业务交接事宜。

6.2. 乙方权利和义务

6.2.1. 除经甲方书面授权,否则乙方不得利用甲方名义进行与本合同约定事项有关的任何活动和项目;任何时候,乙方均不得利用甲方名义进行与本合同约定无关的任何活动与项目。如需在招聘、宣传等公开活动或对外进行业务往来时使用甲方名义,应得到甲方书面授权,并积极维护甲方名誉和公信力,不得做出任何有损甲方名誉的言行。乙方如违反前述规定的,由此造成的一切经济 and 法律责任均由乙方自行承担,视情节严重程度,甲方有权单方面决定给予乙方最高合

同金额 10% 的违约处罚，且甲方有权解除合同，不承担任何违约责任。

6.2.2. 乙方应完成本合同、招标文件、投标响应文件中约定、规定或承诺的全部事项，如乙方未能完成的，甲方有权解除本合同。

6.2.3. 乙方清楚并接受，本合同在履行过程中，甲方主体可能因政府机构改革调整而产生变动，乙方应无条件配合区内职能继承部门变更本合同甲方主体。

6.2.4. 如合同终止，乙方应妥善完成交接工作，并在合同终止之日起 10 日内将相关文件和档案交付甲方，甲方在乙方完成交付工作后与乙方进行结算。

6.2.5. 乙方有对甲方考核明细提出修改的建议权。

6.2.6. 甲方如未按时足额付款，且不满足本合同 4.6 项特殊情况的，乙方有权要求甲方按照 9.1.1 项承担违约责任。

7. 保密约定（本条款不受本合同效力之影响）

7.1. 本项目服务过程中，乙方应将甲方提供的所有资料（包括但不限于纸质文件、电子文档、音频、视频等各种形式）予以保护并且保密。除获得甲方书面授权实施的行为外，乙方不得将各类技术、资料以及客户信息向第三方披露。

7.2. 本合同终止或解除后，如不再续签合同，乙方必须将资料（不含甲方向乙方发送的商务类资料）全部返还甲方，并销毁所有复制件；合同存续期间因乙方原因发生的资料被盗、不慎泄露造成损失的由乙方负责赔偿。

7.3. 甲乙双方应签订保密协议，乙方应与员工签订不低于双方保密协议条款内容的保密协议，乙方员工泄密视作乙方泄密。乙方违反保密义务造成影响的，根据后果严重程度，甲方可给予乙方最高合同金额 20% 的违约处罚，直至按照合同约定解除合同，并追究乙方及相关人员的法律责任。

7.4. 乙方如发现所持有的信息被非法泄漏，无论该信息泄漏是否由乙方造成，均需第一时间向甲方报告，并配合甲方阻止进一步的信息泄漏和非法使用。

8. 产权

8.1. 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主张的影响。一旦出现侵权，由乙方负全部责任。

8.2. 对于提供的标的物或服务，乙方应当拥有完整物权或权利人充分有效的授权，无任何抵押、查封等产权瑕疵，并且乙方负有保证第三人不得向甲方主张

任何权利（包括知识产权）的义务。

9. 违约与赔偿

9.1. 甲方违约责任

9.1.1. 甲方未按照约定时间支付合同价款的，应承担逾期付款违约责任，逾期1天，应按照逾期付款金额的5‰支付违约金，但本合同4.6条规定的特殊情况除外。

9.1.2. 甲方无法定或约定事由单方面解除合同的，应向乙方支付合同总价款的5%作为违约金。

9.2. 乙方违约责任

9.2.1. 乙方无法定或约定事由单方面解除合同的，应向甲方支付合同总价款的5%作为违约金。

9.2.2. 乙方不能按时依约提供服务（未正常服务超过24小时即视为不能正常提供服务）的，视为乙方违约；每发生一次违约，乙方应主动及时纠正，并向甲方偿付合同总价款5%的违约金。

9.3. 其他说明

9.3.1. 合同一方不履行合同义务或者履行合同义务不符合约定的，应当承担继续履行、采取补救措施或者赔偿损失等违约责任。

9.3.2. 因乙方出现运营事故或工作失误，对甲方造成负面影响时（包括但不限于舆情危机、上级部门通报批评等），甲方有权要求乙方承担相应的违约责任，视情节严重程度可给予乙方最高合同金额5%的违约处罚，该处罚即为乙方应当负担的违约金，并可主张解除合同，同时追究乙方及相关人员的法律责任。

9.4. 违约金支付

9.4.1. 涉及乙方违约金支付的，甲方有权在应付款项中直接扣除，不足以扣除的，由乙方另行支付。

9.4.2. 违约方还应支付对方因实现权利所支付的律师费、差旅费、调查取证等相关费用。

10. 不可抗力

10.1. 不可抗力是指本合同生效后，发生不能预见并且对其发生和后果不能防止或避免的事件，如地震、台风、水灾、火灾、战争等，致使直接影响本合同

的履行或不能按约定的条件履行。

10.2. 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不可抗力的，不能免除责任。本合同不因不可抗力延长履行期。

10.3. 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，并在 15 日内提供不可抗力的详情并有证明文件送交对方。

10.4. 因 12345 热线（含归并优化热线以及委托接听热线）属于政府公共服务，新冠肺炎疫情等公共事件不视作不可抗力。即便合同履行地发生一定程度自然灾害或公共事件（如高温、台风、内涝、新冠肺炎疫情等），在甲方认为应当继续服务的情况下，乙方及本项目投入人员仍需按照甲方要求继续提供服务。

10.5. 不可抗力事件延续 30 日以上，双方应通过友好协商确定是否继续履行合同。

11. 合同的解除和转让

11.1. 合同的解除

11.1.1. 甲乙双方协商一致的，可解除合同。

11.1.2. 乙方年度考核评定为不合格的，或近一年中存在两次季度考核在良好以下（不含良好）的，甲方有权无条件解除合同。

11.1.3. 合同履行过程中，乙方不能按时完成合同约定事项或不能依约正常提供服务（未正常服务超过 24 小时即视为不能正常提供服务），甲方有权解除合同。

11.1.4. 乙方在履行合同过程中造成社会不良影响的，甲方有权解除合同。

11.1.5. 甲乙双方应当自觉维护国家利益和社会公共利益。如合同履行过程中出现或将危害国家利益和社会公共利益问题的，任何一方有权立即终止合同。

11.1.6. 因政策等形势发生变化，甲方不再承担 12345 热线平台职能的，甲方有权解除合同，甲方按照乙方实际提供服务的时间和质量按照本合同约定结算价款。

11.1.7. 因技术手段变化，话务服务不再需要采用人工电话呼入、呼出方式实现的，甲方有权解除合同，甲方按照乙方实际提供服务的时间和质量按照本合同

同约定结算价款。

11.1.8. 乙方违规将项目转包或分包给其他单位或个人的，视为乙方违约，甲方有权解除本合同。

11.1.9. 有权解除合同的一方，应当在合同解除事由发生之后【30】日内书面通知对方以主张解除合同，合同在书面通知到达对方时解除。

11.1.10. 因乙方违约等乙方原因，甲方依据本合同、招标文件、乙方投标文件及考核文件等约定或依据法律规定行使解除权的，乙方应当在合同解除后【5】日内甲方支付合同总价款 5% 的违约金，乙方逾期支付的，自逾期之日起按照同期 LPR 利率的 2 倍支付逾期利息。

11.2. 合同的转让

合同的部分和全部不得转让。

12. 争议解决

12.1. 甲乙双方在执行合同中所发生的一切争议，可以通过协商解决；如协商不成，可向甲方所在地人民法院起诉。

12.2. 争议诉讼期间，除争议事项外，甲乙双方应继续履行各自本合同中规定的义务和行使权利。

13. 文件送达

13.1. 本合同项下甲乙双方任何通知、要求、弃权、同意或批准均应以中文书面方式做成，通过邮政快递或专人送达的方式发往对方。

13.2. 以邮寄方式的，以信件签收之日视为实际收到日。甲乙双方一致同意，本合同履约过程中任何材料或文书通过 EMS 进行寄送。

13.3. 通过专人递交的，以书面形式签收之日为实际收到日。

13.4. 任何一方联系方式发生变动的，应当在变动后【5】日内以合理方式通知对方，否则任何一方按原定联系方式寄送有关材料，即视为已履行通知义务，由此造成的损失概由变更一方承担。

13.5. 甲乙双方有效联系方式及送达地址如下：

甲方联系人

甲方联系方式

甲方联系地址

乙方联系人

乙方联系方式

乙方联系地址

14. 合同生效和终止

14.1. 合同生效：本合同自甲乙双方盖章签字之日起生效。本合同应在规定时间内进行网上备案。

14.2. 合同终止：在合同有效期内任何一方非因法定或约定情形不得擅自变更或终止本合同。如未经双方协商一致，擅自变更或终止本合同的，一方应承担违约责任，但依据本合同、招标文件、乙方投标响应文件及考核文件等约定或依据法律规定行使解除权的除外。

15. 附则

15.1. 乙方应充分认同保障12345热线的正常运转的重要性，并承诺如在本合同到期时甲方还未确定下一期服务商或确定的服务商延期到位的，乙方自愿根据合同期满当期合同约定的内容及条件继续提供相应服务，直至下一期服务商到位为止。在延期运行期间产生的各项费用参照本合同费用标准及付款方式，由甲方向乙方按月或一次性支付。

15.2. 合同文件

15.2.1. 合同文件适用法律：适用于合同文件的法律是中华人民共和国现行法律、法规及甲方所在地的地方性法规。

15.2.2. 合同文件组成和解释顺序如下，合同条款效力优于下述其他文件的效力，同一事项如有冲突的，以时间靠后的约定为准。

- ① 合同条款；
- ② 保密协议；
- ③ 成交通知书、招标文件和投标响应文件；
- ④ 标准、规范和其它有关技术资料、技术要求；
- ⑤ 合同书签署后各方以书面形式确认的补充协议、会议纪要等；
- ⑥ 合同文件使用文字：合同文件及相关附件使用中文书写、解释和说明。

15.2.3. 合同份数：本合同一式六份，甲乙双方各执两份，采购代理机构壹份，苏州工业园区财政审计局壹份。

15.2.4. 未尽事宜：本合同未尽事宜应按《中华人民共和国民法典》、《中

《中华人民共和国政府采购法》以及其相关法律、法规之规定解释，或双方在不违背本合同、招标文件、投标响应文件的原则下协商解决，协商结果以书面形式盖章记录在案，作为本合同的附件，与本合同具有同等效力。

（以下为签章页，无正文。）



甲方：



法定代表人（授权代表）

乙方：



法定代表人（授权代表）

合同签订时间：2023年11月22日

业绩七：2022 年度昆山 12345 政府公共服务平台运营外包服务项目
1、中标通知书

苏州公正招标

SZGZ2022-FG-005号

中标通知书

中电鸿信信息科技有限公司：

昆山市社会治理现代化综合指挥中心所需的2022年度昆山12345政府公共服务平台运营外包服务项目经政府采购的工作已经结束，根据政府采购有关法律、法规、规章和本招标文件的规定确定你单位为中标供应商。

本中标通知书发出之日起30日内，中标供应商按照本次招标文件、投标文件等约定签订书面合同。

采购编号	SZGZ2022-FG-005号
采购项目	2022年度昆山12345政府公共服务平台运营外包服务项目
中标折扣率	99.55%
中标供应商	中电鸿信信息科技有限公司

请贵单位在合同签订之日起七个工作日内，并按招标文件规定向招标代理人缴纳中标服务费。

采购单位（盖章）：

法人代表人（盖章或签字）

2022年3月11日

代理机构（盖章）

法人代表人（盖章或签字）

2022年3月11日

陈勃

3205830079423

2、合同

合同编号: JSHXS2201012CGN00

昆山市政府 采购 合同书

项目编号: SZGZ2022-FG-005

采购人: 昆山市社会治理现代化综合指挥中心

项目名称: 2022年度昆山12345政府公共服务平台运营
外包服务

中标人: 中电鸿信信息科技有限公司

代理机构: 苏州公正建设咨询房地产评估有限公司

二〇二二年

1

合同编号:

JSHXS2201012CGN00

合同主要内容

甲方

地址

电话

乙方

地址

电话



根据《中华人民共和国民法典》的规定,甲乙双方经友好协商,愿在公平、诚实、信用的基础上,就甲方向乙方购买服务用于 2022 年度昆山 12345 政府公共服务平台运营外包服务事宜,达成本合同内容。

一、合同款及支付方式

1. 合同价款

本项目预算金额为人民币壹仟捌佰玖拾肆万元整(¥:18940000元),中标折扣率:99.55%,本项目据实结算。

2022年度支付合同价款不得超过该项目预算总金额。超出本次预算金额的工作量由本次中标供应商继续服务,超出部分的服务费用下一年度进行结算。

2. 服务期:一年,2022年4月1日至2023年3月31日。

3. 价款支付标准与使用要求

(1) 话务服务费支付:甲乙双方每月按话务服务费的90%进行结算,其余10%作为外包服务质量考核基数金额,根据实际考核结果结算,话务服务金额=(话务服务费单价)×(中标折扣率)×话务服务数量,话务服务数量须经甲方确认同意。考核金额的发放请参见条款。

价款包括员工工资、餐费、体检、福利、差旅等,平台运营产生的培训、学习交流、以及完成该项工作所需的所有软硬件、数据存储、流量、通讯、人员录入数据、运行维护、税金、服务期内维修、升级等一切费用。

(2) 乙方承诺规范平台人员工资结构,保证人员待遇稳中有升。除人员工资待遇以外,用以平台日常工作维持(工作保障、技术支持、宣传表彰等方面)的费用不低于合同总价款的15%。甲方每年就该部分费用支出情况进行考核,乙方应当予以配合并提供相应的财务支出报表,若不达标,甲方有权追究乙方的违约责任,具体见第七条违约与赔偿部分。

合同编号:

JSHXSZ201012CGN00

二、根据招标方案,乙方向甲方提供以下服务:

1. 负责昆山12345政府公共服务平台7×24小时的日常运行及维护管理;
2. 负责7×24小时的话务、网络、微信、“寒山闻钟”、上级交办等渠道诉求受理、登记、转接、派单、转办、催办、回访、质检、统计、审结并归档诉求处理件;
3. 负责建设、录入、更新、审核、维护知识库;
4. 负责昆山12345平台各类信息采编、数据统计分析和业务分析工作;
5. 负责平台重大、紧急突发情况的处置,及将相关情况、信息汇报甲方;
6. 负责人员的招聘、培训、考勤、排班、考核、人事薪酬、团队文化、内部宣传及平台标准化建设等日常工作;
7. 负责语音平台的技术、线路保障,平台多媒体渠道及相关网络互联设施设备的维护;
8. 协助昆山12345平台做好省、市、县“一体化”建设、业务协同、政情民意大数据分析应用、热线品牌宣传推广、网络成员单位日常考核、党群活动等工作;
9. 配合、协助甲方参与苏州12345平台等相关上级考核,保障平台相关业务指标和服务质量符合省、苏州市相关考核标准和甲方工作要求,同时,按时保质提供各类数据统计、信息采编和业务分析等相关工作。
10. 负责12345平台整合归并的其他相关热线的运行,并符合相关标准、要求。
11. 对社会治理现代化综合指挥中心的三大核心业务(12345、数字城管、网格化)的大厅、平台进行一体化管理运行,做好人员统筹培养、机动调配,保证三大平台运行平稳规范。
12. 保证平台人员和管理人员数量,应根随业务量增幅同比增加人员。
13. 根据甲方要求,构建12345平台应急联动体系,并保障顺利运行。
14. 对坐席人员工作失误、工伤等引起的相关纠纷有应对措施,能通过部门协调、职业责任保险、人身意外保险、法律服务等方式积极补救造成的不良后果,并承担相应的法律责任。(待保险公司反馈具体方案后另外规定)
15. 负责昆山市社会治理现代化综合指挥中心交办的其它工作。

三、考核

每月按话务服务费的90%进行结算,其余10%作为外包服务质量考核基数金额。依据昆山市行政审批局文件昆行审[2019]41号《关于对服务外包方运营管理的考核办法》,甲方对服务期内乙方提供的外包服务进行考核,考核结果85分以上,支付全部外包服务质量考核基数金额;考核结果低于85分,每降低1分,扣除外包服务质量考核基数金额1%;考核结果低于70分,该部分

合同编号:

JSHXSZ201012CGN00

金额不予结算;考核结果低于60分,甲方有权直接解除合同。

四、其他工作要求:

1. 乙方未经甲方事先书面同意,不得以任何形式将本合同项下全部或部分服务作转出第三方承担。

2. 乙方不得利用甲方的名义、商标、标识、品牌等进行本合同约定范围以外的活动。

3. 乙方负责按甲方要求提供相应服务配置,管理人员及其他工作人员应符合招标公告附件《昆山12345政府公共服务平台运营外包服务方案》中“七、人员招聘及培训需求”相关规定,人员综合素质及日常工作需满足甲方要求;对于无法满足服务要求的,甲方有权要求乙方调换管理服务人员,直至胜任相关服务工作。对于同一人员甲方2次及以上要求调换,或调换以后依然无法胜任工作,视为乙方违约。乙方以自己的名义聘用人员,发生劳动争议或者纠纷的,由乙方依法解决,与甲方无关。

4. 其他未尽事宜参照招标方案或者根据甲方工作要求。

五、保密

除本合同授权实施的行为外,乙方不得将各类技术、资料以及客户信息等向第三方披露。本合同终止或解除后,如不再续签合同,乙方必须将资料全部返还甲方,并销毁所有复制件。合同存续期间因乙方原因发生的资料被盗、不慎泄露造成损失的由乙方负责赔偿。

六、第三方知识产权

乙方承诺,其在受托开发本合同项目中,不会侵犯第三方的知识产权,同时,在交付本合同成果中也不会涉及或非法使用第三方的知识产权。

任何因甲方或用户在使用本项目的成果而引起对第三方知识产权的侵权诉讼的,乙方承诺自行负责处理所提供的产品的涉及任何知识产权权利纠纷及因产品质量问题导致的侵犯第三方的人身财产等相关权利所引起的纠纷,乙方承诺自行承担由于上述原因引起的索赔及法律责任。

七、违约与赔偿

乙方应按招标方案和本合同约定向甲方提供符合其工作要求、高质量的运营外包服务。如提供的运营外包服务不符合招标方案和甲方工作要求,发生违约情况,经甲方书面通知乙方,并要求乙方承担相关违约责任,违约金可在本月或次月的话务服务费中直接扣除。

1. 乙方违反保密义务,造成影响的,根据后果严重程度,乙方应当按照年外包服务费总额的3%-5%支付违约金。

2. 乙方不积极配合苏州12345平台相关考评,发生平台服务质量扣分、不按时保质提供各类

合同编号:

JSHXS2201012CGN00

信息采编、数据统计分析和业务分析等情形导致扣分,视情节轻重按照合同总金额的1%—3%支付违约金。

3. 如出现以下情况视为乙方违约,乙方应积极整改,在一周内制定整改方案并落实,如整改无效或情况继续恶化,应按照实际后果严重程度,向甲方支付合同总金额的5%—10%作为违约金。如甲方形象、名誉等产生不良影响,应同时积极采取措施进行补救。

(1) 平台接通率、在线解答率、工单派发准确率、工单差错率、话务满意度、热线测评指标基础指标连续2个月低于苏州测评指标要求;

(2) 数据汇集、市县协同连续出现问题(1周2次以上),当天未及时解决,导致被上级通报;或者平台故障连续出现(1个月内2次以上),1小时内未恢复,影响市民诉求受理,对平台产生恶劣影响的;

(3) 因乙方管理不力,导致大厅工作失序,出现无人接听电话,岗位人员缺失、话务服务质量明显下降等情况。

(4) 因平台投诉率高居不下(一周3次以上查实投诉)、被明察暗访、上级部门通报及媒体曝光、引发诉讼及其他对昆山12345及市政府造成重大不良影响的。

4. 乙方管理人员变更、岗位调整、管理制度修改、话务大厅管理方式变化、处理重大投诉等重大事项,乙方必须提前向甲方汇报沟通,征求甲方意见建议,对乙方不适合的决策,甲方有权拒绝;如乙方不遵守上述内容,则视为违约,视情节轻重按照合同总金额的1%—5%支付违约金。

5. 乙方出现第四条第三款规定的情形时,视为违约:初次出现时,按照合同总金额的1%—3%支付违约金;不及时纠正的,甲方视情节轻重,可要求乙方支付相当于合同总金额3%—5%的违约金;若影响甲方正常工作,乙方坚持不纠正的,甲方在书面通知后,可解除合同并要求乙方承担相应的损失。

6. 为保障运营管理工作的正常运行,乙方驻场管理人员请假1周以上,乙方须临时增调符合条件的管理人员,并征得甲方同意。否则,视为违约,乙方须按照合同总金额的1%—3%支付违约金。

7. 发生重大安全、管理等现场事故,导致人员伤亡、财产损失或被媒体曝光等恶劣影响的,乙方须按照合同总金额的5%—10%支付违约金,并且甲方有权解除合同。

8. 乙方擅自做出有损甲方形象、名誉、根本利益的行为,甲方有权解除合同,并要求其承担由此造成的损失。

9. 当乙方出现第一条第三款第二项的行为,即乙方在使用款项时,除人员工资待遇以外,用

合同编号:

JSHXS2201012CGN00

以平台日常维持（工作保障、技术支持、宣传表彰等方面）的费用低于总价款的 15% 时，此时甲方有权要求乙方补足该笔费用，并向甲方承担合同总价款 2%-5% 的违约金。

八、不可抗力

不可抗力是指本合同生效后，发生不能预见并且对其发生和后果不能防止或避免的事件，如地震、台风、水灾、火灾、战争等，致使直接影响本合同的履行或不能按约定的条件履行。

发生不可抗力的一方应立即通知对方，并在十五天内提供不可抗力的详情及有关证明文件送交对方。

发生不可抗力事件时，甲乙双方应协商以寻找一个合理的解决方法，并尽一切努力减轻不可抗力产生的后果。

如不可抗力事件持续三十天时，甲乙双方应友好协商解决本合同是否继续履行或终止的问题。

九、解除合同

如果满足以下条件，任何一方在通知对方后，都可以解除本合同。

一方严重违反本合同项下的义务，并且违约方在对方通知后三十天仍未纠正，非违约方向违约方发出解除合同的书面通知时。如果该违约无法在三十天内纠正，而违约方在此期限内已经开始着手，并将以努力诚恳继续纠正此违约行为，则守约方应为违约方合理地延长该时间的期限。

当一方按正常程序停止经营业务、破产、处于付款拖欠、延期偿付、公司重组或倒闭状况，或全部转让利润与债权人、书面承认无力偿还到期债务、委派清算人清算其业务或财产，或参与或接受与破产或债权人权利有关的法律或行政诉讼程序时。

当本合同以任何原因终止时，乙方应立即停止使用并销毁包含甲方机密信息的所有物件，并证明该销毁情况；或者将这些物件归还对方。

出现下列情形之一，致使本合同的履行成为不必要或不可能的，可以解除本合同，甲方不承担相应责任：

1. 因政策等形势发生变化，便民服务中心不再承担 12345 平台职能；
2. 因技术手段变化，话务服务不再需要采用人工电话呼入、呼出方式实现的；
3. 发生不可抗力致使合同无法履行的。“不可抗力”是指地震、台风、水灾、火灾、战争以及其它本合同各方不能预见，并且对其发生和后果不能防止或不能避免且不可克服的客观情况。

十、争议解决

本合同及其修订本的有效性、履行和与本合同及其修订本效力有关的所有事宜，将受中华人

合同编号:

JSHXS2201012CGN00

民共和国法律管辖,任何争议仅适用中华人民共和国法律。

甲乙双方因合同的解释或履行发生争议时,首先应争取通过友好协商解决。该协商应在三十天内解决。

如协商不能解决时,因本合同引起的或本合同有关的争议,任何一方均有权提请苏州仲裁委员会按照该会仲裁规则进行仲裁。仲裁裁决是终局的,对双方均有约束力。败诉方需要承担胜诉方支出的包括律师费、差旅费、诉讼费用在内的全部费用。

争议进行裁决期间,除争议事项外,甲乙双方应继续履行各自本合同中规定的义务和行使权利。

十一、附则

如甲方提出任何增加或减少合同货物或服务数量的要求,乙方应当无条件接受,增/减后合同金额=合同单价(包含合同履行期间若有之优惠以及本合同约定的单价调整)乘以甲方核实的增/减数量计算。

合同份数:本合同一式四份,甲乙双方、招标代理机构、备案机构各执一份。

本合同文件使用中文书写、解释和说明。

本合同履行过程中产生的纪要、协议以及中标通知书、投标书和招标文件为本合同的附件,与合同具有同等效力;履约过程中,若乙方未按合同履行,当地采购监督管理部门有权按政府采购法相关条例执行。

本合同未尽事宜应按照《中华人民共和国民法典》、《中华人民共和国产品质量法》、《中华人民共和国政府采购法》之规定解释。

甲方:

法定代表人(授权代表):

签约日期: 2022.3.25

乙方:

法定代表人(授权代表):

签约日期:

业绩八：丰县 12345 政府服务热线外包服务项目
1、中标通知书

成 交 通 知 书

中电鸿信信息科技有限公司：

贵公司在本单位组织的丰县 12345 政府服务热线外包服务项目（项目编号：JSZC-320321-TZJL-G2024-0002）招标活动中，经评标委员会对响应文件等方面的评审，你单位被采购人丰县公共数据中心确定为成交供应商，成交金额为：人民币叁佰玖拾贰万玖仟玖佰柒拾柒元整（小写：3929977.00元）。

成交项目及金额

货币单位：人民币 / 元

项目名称	项目内容	总价（小写）
丰县 12345 政府服务热线 外包服务项目	详见招标文件	3929977.00
总价（大写）：		叁佰玖拾贰万玖仟玖佰柒拾柒元整

按照《中华人民共和国政府采购法》规定和采购文件约定，双方应当在本通知书发出之日起 5 天内，按采购文件确定的事项签定政府采购合同。政府采购合同签订后须在七个工作日内，将合同原件一份报本单位备案。

本通知书是采购合同的组成部分，成交通知书对采购人和成交供应商均具有法律效力。本通知书发出后，采购人改变成交结果的，或者成交供应商放弃成交项目的，应当依法承担法律责任。

此项目款项根据合同由丰县公共数据中心支付给供应商。
特此通知。

备注

招标代理公司（印鉴）：

法定代表人（印鉴）：

2024 年 1 月 26 日

说明：

1、本成交通知书一式叁份，招标人、成交单位、代理公司各执一份。

2、合同



合同编号:



JSHXS2409454CGN00

合同编号:

丰县 12345 政府服务热线外包服务项目

合 同 协 议 书



JSHXS2409454CGN00



CS 扫描全能王
3亿人都在用的扫描App

合同编号:



JSHXS2409454CGN00

合 同 协 议 书

甲方:丰县公共数据中心
地址:丰县东环路西、南苑路北侧
甲方负责人:在行行

乙方:中电鸿信信息科技有限公司
地址:南京市玄武大道 699-1 号
乙方负责人:沈宇



为做好丰县 12345 政府服务热线(以下简称“政府热线”)外包服务工作,丰县公共数据中心(甲方)与中电鸿信信息科技有限公司(乙方)根据《中华人民共和国合同法》《中华人民共和国电信条例》以及其他相关规定,就甲方委托乙方提供丰县 12345 服务热线外包服务事宜达成一致。为明确双方的权利和义务,甲乙双方经友好协商,签订以下条款,以资信守。

一、项目概述

名称:丰县 12345 政府服务热线外包服务项目

服务内容:丰县 12345 政府服务热线提供 24 小时人工服务,以建设全国一流的政务诉求受理平台为目标,提供专业化、规范化、标准化服务。乙方须保障丰县 12345 在线平台有序运转,以及省市 12345 政府服务热线等渠道转交诉求的受理登记、转派、回访工作,具体负责:系统软硬件部署维护;提供平台运行监测、数据分析等服务;组建高质量的管理团队,负责人员招聘、培训和管理;配合甲方做好相关业务工作。

合同总价:¥ 3929977.00 元(大写:人民币 叁佰玖拾贰万玖仟玖佰柒拾柒 元整)。

下列文件为本合同不可分割部分:

- ①招标文件及其附件;
- ②乙方的投标文件;
- 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中标通知书;
- ⑤合同附件。



合同编号:



JSHXS2409454CGN00

以上与本合同具有同等法律效力。

二、合作内容

乙方作为政府热线外包服务提供方，负责本项目网络系统维护、资料数据留存、人员管理等相关工作。

三、双方权利及义务

1、甲方权利及义务

(1) 甲方应指派项目负责人或代表，组织有关人员参与本项目的组织管理和方案实施；监督、协调乙方在项目实施期间的各项工作。

(2) 甲方应向乙方提供并允许乙方为工作目的而使用合同双方商议确认的信息数据、资料；同时应根据乙方提出的要求及时协调业务部门进行必要的沟通和交流。

(3) 甲方有权在项目实施过程中定期或不定期地对乙方系统研制进展情况、质量保证情况和合同执行情况进行监督、检查。

(4) 甲方安排乙方人员到甲方现场工作时，应提供乙方人员开展工作所必要的条件，包括但不限于网络环境、工作场所，以保证工作顺利完成，但甲方不提供乙方进行系统开发阶段所需的软硬件设备。

(5) 甲方有权制定考核标准，用于考核乙方各进度节点工作情况和乙方所提供的成果和服务。

(6) 甲方有权利要求乙方更换相关人员，以确保项目安全有序、优质高效推进。

(7) 甲方应当按照本合同约定支付合同金额。

(8) 系统平台产生的数据所有权归甲方所有。

2、乙方权利及义务

(1) 乙方须按照投标文件组织相关人员会同甲方指定人员成立项目组，负责本项目的具体实施工作。

(2) 乙方不得随意撤换主要技术人员，如确需更换，必须提前5个工作日书面通知甲方，并经甲方同意，同时应做好相关的移交工作。

(3) 乙方应保证项目的实施进度按照经双方确认的项目实施计划（项目实施计划在合同签订后，由甲乙双方协商确定，但应当在本合同中约定的时间内完成）施行。

(4) 乙方必须保证其拥有从事本项目实施工作的资质及实施能力，为甲方提供可行的技术解决方案，组织相关项目人员进行实施；并根据双方合同及招标文件约定的



需求按时、按质、按量完成项目设计、开发、安装、调试、测试及培训等工作。

(5) 在项目实施过程中，乙方应及时与甲方沟通交流，每周向甲方报告项目实施的进展情况；并且乙方应积极配合甲方安排的第三方性能测试和安全性测试，协助甲方完成项目的验收、评估等工作。

(6) 乙方在项目结束时按采购人要求提交完整的相应的开发设计文档、项目管理文档、软件系统等成果及材料，并按要求向甲方提供培训服务、技术支持与售后服务。

(7) 乙方应保证所提交的信息系统及其一切附属产品（包括但不限于软件、源代码和技术资料）的合法性。如甲方被指控侵犯了第三方的所有权、商业秘密、专利权、版权或其它知识产权等任何权利，乙方必须承担已经发生和可能发生的一切法律责任和相关费用，并赔偿甲方因此受到的损失。

(8) 乙方所提供的软件，如国家法规或规定要求登记、备案、审批许可的，乙方应保证所提供的软件完成了登记、备案审批许可。

(9) 未经甲方允许，乙方不得将合同的全部或部分转包给第三方。

(10) 出现不可抗力原因造成系统问题，乙方应在 2 小时内响应，启动应急预案，24 小时内恢复运行。

(11) 乙方应为甲方妥善留存系统平台产生的数据，并在规定的时间内提供甲方所需的资料数据。

四、费用支付

1、每年 2 月、8 月提请支付半年度项目服务费。

乙方连续 2 次或累计 3 次考核不合格的，甲方有权无条件解除合同。乙方必须承诺继续做好服务，保障平台正常运行，直至甲方重新确定服务运营商。

五、售后服务

合同期内乙方为甲方提供售后维护。在维护期内，负责对用络进行日常维护，提供必要的备份和冗余。做好相关应急预案，如遇紧急或重大突发事件，呼叫量大幅激增的特殊情况，保证 15 秒内接通率不低于 90%。如遇检修线路、工程割接，网络软件升级等可预见情况，可能影响座席通信的，应提前 48 小时通知，并确保服务热线正常运转。除以上原因及法律规定的不可抗力原因外，系统运行不得中断。对于政府热线平台，合同期内乙方提供免费维护、维修和升级服务。平台运行发生故障时、在收到甲方通知后立即予以响应，并派技术人员到现场处置，对出现的故障进行排除和修复。





六、免责条款

1、本合同中不可抗力事件系指甲乙双方在缔结合同时不能预见、不可避免并不能克服的客观情况，如：火灾、水灾、台风、地震、战争、非因违反劳动合同引起的罢工、政府禁令等。

2、任何一方遭受不可抗力事件，如不能履行或迟延履行其在本合同项下的全部或部分义务时，不承担违约责任。

3、不承担违约责任的前提条件：遭受不可抗力事件影响的一方应立即通知对方，避免损失扩大，并在10日内提供不可抗力事件发生地有关主管部门出具的证明文件。

4、本合同在不可抗力影响范围及其持续期间内将中止履行，本合同执行时间可根据中止的时间相应顺延，双方无须承担违约责任。不可抗力事件消除后，双方应就合同的履行及后续问题进行协商，寻求合理解决办法，尽一切努力减轻不可抗力后果。

5、由于甲方原因或不可抗力的原因造成的系统平台使用问题，乙方将不承担责任，但应立即通知甲方。

6、一方迟延履行后发生不可抗力的，不能免除责任。

七、违约责任

任何一方未履行本合同均视为违约，合同一方违反本合同规定，造成另一方经济损失的，守约方有权要求终止本合同，并由违约方承担赔偿责任，违约方收到守约方发出的说明具体违约情况的书面通知后，应在10日内纠正该违约行为并通知守约方，逾期不纠正的，违约方应向守约方偿付违约金，每逾期一天，按合同金额的万分之二偿付违约金，但累计不得超过合同金额的5%。

八、保密条款

1、乙方在工作期间必须遵守甲方的各项安全管理和保密制度。

2、乙方在项目实施中要严格管理，明确责任，落实安全保密管理机制和质量管理机制，确保档案和档案信息的安全保密，确保各环节工作符合档案行业标准的要求，并建立完整、规范的工作记录。

3、乙方对其获知的本合同及附件中其他各方的商业秘密和国家秘密负有保密义务。

4、乙方须对项目技术文件以及由甲方提供的所有数据、内部资料、技术文档和信息予以保密；未经甲方书面许可，乙方不得将甲方提供的项目数据、资料以及项目成



合同编号:

JSHXS2409454CGN00

果以任何形式向第三方透露或使用。本条款在项目完成或无论何种原因导致合同终止后依然有效。

5、乙方违反上述保密约定，故意、过错或过失泄密的，除应立即采取措施停止泄密行为，减小泄密造成的损失外，还应向甲方支付合同总价 5% 的违约金。同时，甲方还有权根据泄密造成损失的大小，单方解除本合同。

九、合同期

本合同有效期为 3 年，自 2024 年 10 月 1 日起执行。

十、其他

- 1、本合同一式肆份，甲乙双方各执贰份，具有同等法律效力。
- 2、本合同未尽事宜，签约双方应友好协商解决。协商不成，任何一方均可向丰县仲裁委员会提请仲裁。

十一、合同附件

丰县 12345 政府热线外包服务采购清单报价

甲方:

法定代表人 (或授权代表): 王行行

盖章:

时间: 2024 年 12 月 16 日

乙方:

法定代表人 (或授权代表): 顾振东

盖章:

时间: 2024 年 12 月 16 日



一、质量管理体系认证证书



二、职业健康安全管理体系认证证书

职业健康安全管理体系认证证书

中鉴认证有限责任公司

NO: 0070022S52408R0M

中电鸿信信息科技有限公司

注册地址: 江苏省南京市玄武大道691号(仅限注册)
现场地址: 江苏省南京市鼓楼区汉中门268号

统一社会信用代码: 91220000668382125D

职业健康安全管理体系符合
GB/T 45001-2020/ISO 45001:2018 标准

该职业健康安全管理体系适合
资质范围内的电子与智能化工程专业承包, 建筑智能化系统及计算机
应用软件的设计, 计算机系统集成, 安全技术防范工程设计、
施工、维护及相关管理活动

(本证书范围仅包括证书所列场所。若覆盖范围涉及行政许可前置审批、强制性认证的, 仅涵盖许可资质、强制性认证证书范围内的产品及服务)

颁证日期: 2022 年 10 月 20 日

本证书有效期自 2022 年 10 月 20 日始至 2025 年 10 月 19 日

获证组织必须定期接受监督审核并经审核合格此证书方继续有效

胡蒙平

公司代表(签名)

中国认可
国际互认
管理体系
MANAGEMENT SYSTEM
CNAS C007-M

本证书信息可在国家认证认可监督管理委员会官方网站(www.cnca.gov.cn)上查询
证书时效及适用性可向认证机构查询: 网址: www.gzcc.org.cn 或致电: 020-66390902。
中国广东省广州市广州大道中 227 号华景大厦 4 楼(510600) 中鉴认证有限责任公司

三、环境管理体系认证证书



中鉴认证有限责任公司

环境管理体系认证证书

NO: 0070022E52546R0M

中电鸿信信息科技有限公司

注册地址: 江苏省南京市玄武大道 699 号 (仅限注册)
现场地址: 江苏省南京市鼓楼区汉中门 268 号

统一社会信用代码: 91220000668382125D

环境管理体系符合

GB/T 24001-2016/ISO14001:2015 标准

该环境管理体系适合

资质范围内的电子与智能化工程专业承包, 建筑智能化系统及计算机
应用软件的设计, 计算机系统集成, 安全技术防范工程设计、
施工、维护及相关管理活动

(本证书范围仅包括证书所列场所。若覆盖范围涉及行政许可前置审批、强制性认证的, 仅涵盖许可资质、强制性认证证书范围内的产品及服务)

颁证日期: 2022 年 10 月 20 日

本证书有效期自 2022 年 10 月 20 日起至 2025 年 10 月 19 日

获证组织必须定期接受监督审核并经审核合格此证书方继续有效





公司代表 (签名)

 

中国认可
国际互认
管理体系
MANAGEMENT SYSTEM
CNAS C007- M

本证书信息可在国家认证认可监督管理委员会官方网站 (www.cnca.gov.cn) 上查询
证书时效及适用性可向认证机构查询: 网址: www.gzcc.org.cn 或致电: 020-66390902。
中国广东省广州市广州大道中 227 号华景大厦 4 楼 (510600) 中鉴认证有限责任公司

管理力量配备

投标人拟投入本项目的项目负责人具有 ITSS-IT 服务项目经理证书、注册信息安全专业人员 CISP 证书，每有一个得 1 分，本项最高得 2 分。

注：

1. 提供证书原件扫描件，并提供近 6 个月内投标人为其缴纳的任意 1 个月的养老保险证明原件扫描件，以社保部门出具的证明为准。
2. 成交人提供的相关证书将随中标结果同步公开。

项目组人员一览表

姓名	职务	身份证号	相关证书	备注
周放	项目负责人	 [Redacted]	ITSS-IT 服务项目经理证书 注册信息安全专业人员 CISP 证书	
周早侠	现场负责人	[Redacted]		
严高峰	项目组成员	[Redacted]		
周海波	项目组成员	[Redacted]		
董浩哲	项目组成员	[Redacted]		
周舟	项目组成员	[Redacted]		

1、ITSS-IT 服务项目经理证书



ITSS®

IT 服务项目经理

IT Service Manager

姓名 (NAME): 周松

身份证号 (ID Number): [REDACTED]

单位名称 (Company Name): 中电鸿信信息科技有限公司

有效期至 (Limited Date): 2027 年 10 月

证书编号 (Certificate No): ITSS2018SM7855

中国电子技术标准化研究院
China Electronics Standardization Institute

2024 年 10 月 11 日

于 2018 年 10 月 17 日参加了
由 北京赛西科技发展有限公司举办的
IT 服务项目经理培训，经考核合格，
符合要求，特发此证。

证书查询网站: www.itss-training.cn

■ 注

2、注册信息安全专业人员 CISP 证书

中国信息安全测评中心
China Information Technology Security Evaluation Center

注册信息安全专业人员 (CISP)
Certified Information Security Professional

首次注册: 2018年3月12日
Certified Since

发证日期: 2024年9月20日
Issue Date

有效期: 2024年9月20日至2027年9月19日
Valid thru

注册信息安全工程师
CERTIFIED INFORMATION
SECURITY ENGINEER

(证书编号:)
Certificate No. CNITSEC2018CISE00328
兹证明
This is to certify that

周放

ZHOU FANG

(证件号:)
ID No.

经中国信息安全测评中心的考试和审定, 符合
has successfully fulfilled the requirements prescribed by CNITSEC
《注册信息安全专业人员资质评估准则》
for certification and is hereby awarded this professional designation.
的要求, 获准 注册信息安全工程师(CISE) 资质。

批准人
Signed By

新涛

3、近6个月内为其缴纳的任意1个月的养老保险证明原件扫描件

江苏省社会保险权益记录单
(参保单位)



请使用官方江苏智慧人社APP扫描验证

参保单位全称： 中电鸿信信息科技有限公司

现参保地： 玄武区

统一社会信用代码： 91320000668382125D

查询时间： 202409-202508

共7页，第1页

单位参保险种		养老保险		工伤保险		失业保险	
缴费总人数		310		319		319	
序号	姓名	公民身份号码(社会保障号)		缴费起止年月		缴费月数	
1	许茹云			202409 - 202508		12	
2	彭卫芬			202410 - 202508		11	
3	狄萱			202409 - 202508		12	
4	孙旦静			202409 - 202508		12	
5	周林燕			202409 - 202508		12	
6	刘曼蓉			202409 - 202508		12	
7	李炫成			202506 - 202508		3	
8	董上			202409 - 202508		12	
9	侯凝冰			202409 - 202508		12	
10	程旭东			202409 - 202508		12	
11	郭尧			202409 - 202508		12	
12	邱刚			202503 - 202508		6	
13	何平			202409 - 202508		12	
14	管铭锋			202409 - 202508		12	
15	廖江涛			202409 - 202508		12	
16	严东阳			202409 - 202508		12	
17	吴斌			202409 - 202508		12	
18	张滔			202409 - 202508		12	
19	王鹏飞			202409 - 202412		4	
20	汤晓宇			202506 - 202508		3	
21	阎靖			202409 - 202508		12	
22	赵上辉			202409 - 202508		12	
23	刘德			202409 - 202508		12	
24	马俊杰			202409 - 202508		12	
25	刘昱峰			202409 - 202508		12	
26	孙海涛			202409 - 202508		12	
27	陈雷			202409 - 202508		12	
28	朱玮琦			202409 - 202508		12	
29	朱海捷			202409 - 202508		12	
30	郑超			202409 - 202508		12	
31	陈伟良			202409 - 202508		12	
32	鲁涛			202409 - 202508		12	
33	周丽花			202409 - 202508		12	



34	陆晓东		202409	-	202502	6
35	李艳玲		202409	-	202508	12
36	杨劲草		202409	-	202508	12
37	罗进		202409	-	202508	12
38	李江涛		202409	-	202508	12
39	李艳艳		202409	-	202508	12
40	李伟		202409	-	202508	12
41	张鹏		202409	-	202508	12
42	许伟强		202506	-	202508	3
43	朱海		202409	-	202508	12
44	陆疆		202409	-	202508	12
45	敬习飞		202409	-	202508	12
46	周舟		202409	-	202508	12
47	彭健		202409	-	202508	12
48	袁昌龙		202409	-	202508	12
49	马飞		202409	-	202508	12
50	周明		202409	-	202508	12
51	季毛毛		202409	-	202508	12
52	吴旻旻		202409	-	202508	12
53	孙孝同		202409	-	202508	12
54	程瑶		202409	-	202508	12
55	孙龙寿		202409	-	202508	12
56	郑阳		202409	-	202508	12
57	高圣兵		202409	-	202508	12
58	徐子恒		202409	-	202508	12
59	张燕		202409	-	202508	12
60	陆明峰		202409	-	202508	12
61	钟红艳		202409	-	202508	12
62	郭依坤		202409	-	202508	12
63	汤九斌		202409	-	202508	12
64	潘孙翔		202409	-	202508	12
65	王伟鉴		202409	-	202508	12
66	朱凯		202409	-	202508	12
67	杨乾龙		202409	-	202508	12
68	凌静		202409	-	202508	12
69	李翔翔		202409	-	202508	12
70	赵航		202409	-	202508	12
71	韩跃		202409	-	202508	12
72	杜政霖		202409	-	202508	12
73	张邱鸣		202409	-	202508	12
74	秦阳		202409	-	202508	12
75	金婷		202409	-	202508	12
76	陈奎宇		202409	-	202508	12
77	李园		202409	-	202508	12
78	查华竹		202409	-	202508	12
79	顾鹏飞		202409	-	202508	12
80	张小锋		202409	-	202508	12
81	鲍秋霜		202409	-	202508	12
82	曹滢		202506	-	202508	3
83	沈俊		202409	-	202508	12
84	吴凯光		202409	-	202508	12

85	高勇	202409	-	202508	12
86	姚泽伟	202409	-	202508	12
87	孙若凡	202409	-	202508	12
88	刘洋	202409	-	202508	12
89	潘明杰	202409	-	202508	12
90	李逸玮	202409	-	202508	12
91	叶文武	202409	-	202508	12
92	叶俊	202409	-	202508	12
93	卢婕	202506	-	202508	3
94	罗诗瑶	202409	-	202508	12
95	孙志达	202409	-	202508	12
96	梅波	202409	-	202508	12
97	孙建军	202409	-	202508	12
98	常磊	202409	-	202508	12
99	李玉和	202409	-	202508	12
100	徐霖涛	202506	-	202508	3
101	汪航	202409	-	202508	12
102	杨云婷	202409	-	202508	12
103	孟聪	202409	-	202508	12
104	杨莹	202409	-	202508	12
105	刘灵雅	202409	-	202508	12
106	王红星	202409	-	202508	12
107	陈易雪	202409	-	202508	12
108	王宇倩	202409	-	202508	12
109	沈维一	202506	-	202508	3
110	鞠昌建	202409	-	202508	12
111	王红安	202409	-	202508	12
112	刘超	202409	-	202508	12
113	王威	202409	-	202508	12
114	朱浩如	202409	-	202508	12
115	杨慧	202409	-	202508	12
116	陈秀华	202409	-	202508	12
117	张乐天	202506	-	202508	3
118	张亚轩	202409	-	202508	12
119	张伟	202409	-	202508	12
120	沈玮玮	202409	-	202508	12
121	梁方超	202409	-	202508	12
122	尹文兵	202409	-	202508	12
123	徐子砚	202409	-	202508	12
124	马素丽	202409	-	202508	12
125	陆建杰	202409	-	202508	12
126	周放	202409	-	202508	12
127	王道鹏	202409	-	202508	12
128	杨顺卿	202409	-	202508	12
129	管威宁	202409	-	202508	12
130	何雨	202409	-	202508	12
131	范娟	202409	-	202508	12
132	茅瑞峰	202409	-	202508	12
133	潘晓丽	202409	-	202508	12
134	张天明	202409	-	202508	12
135	黄炜	202409	-	202508	12

136	高玮	
137	苗欣蕾	
138	杨光	
139	赵鹏越	
140	崔佳琪	
141	管羽晟	
142	王伟	
143	单颖	
144	申国强	
145	李璐	
146	周洪汉	
147	姜玉龙	
148	洪成健	
149	廖胜兰	
150	茅锦龙	
151	梁何	
152	何智栋	
153	刘成	
154	李墨岩	
155	王培亚	
156	王建军	
157	潘雪莹	
158	王善会	
159	夏大丁	
160	糜俊	
161	何亮	
162	王亚东	
163	丁科休	
164	赵雪	
165	袁为捷	
166	闫焕文	
167	王兵	
168	鞠晖	
169	张圣旻	
170	陈赛龙	
171	蔡慧敏	
172	刘洋	
173	王赛君	
174	胡笛	
175	孟富东	
176	陈佳闽	
177	范亮亮	
178	彭茜	
179	朱昊	
180	寇英杰	
181	顾振东	
182	汪百川	
183	周恩亦	
184	石爱辉	
185	章旭	
186	王伟	

[illegible]

187	张弦		202409	-	202508	12
188	李海华		202506	-	202508	3
189	沈杰		202409	-	202508	12
190	李杰		202409	-	202508	12
191	邓彬		202409	-	202508	12
192	张仲		202409	-	202508	12
193	马博文		202409	-	202508	12
194	韩秀伟		202409	-	202508	12
195	尹晓		202409	-	202508	12
196	谢承翰		202409	-	202508	12
197	唐琳		202409	-	202508	12
198	卞相权		202409	-	202508	12
199	王峻		202409	-	202508	12
200	龚平		202409	-	202508	12
201	纪箐		202409	-	202508	12
202	李玉颖		202409	-	202508	12
203	朱泓宇		202409	-	202508	12
204	靳光才		202409	-	202508	12
205	于晨		202409	-	202508	12
206	苏正洋		202409	-	202508	12
207	周凌伟		202409	-	202508	12
208	甘鸿宇		202409	-	202508	12
209	郑雨鑫		202409	-	202508	12
210	冯益生		202409	-	202508	12
211	沈思宇		202409	-	202508	12
212	张杰		202409	-	202508	12
213	王琳		202409	-	202508	12
214	张峰洁		202409	-	202508	12
215	赵昱		202507	-	202508	2
216	刘天浩		202409	-	202508	12
217	赵立昌		202409	-	202508	12
218	虞涛		202409	-	202508	12
219	陈佳敏		202409	-	202508	12
220	李怡宁		202506	-	202508	3
221	宋建杰		202409	-	202508	12
222	白海洋		202409	-	202508	12
223	韩超		202409	-	202508	12
224	祝晨阳		202409	-	202508	12
225	王宁		202409	-	202508	12
226	严筱蓉		202409	-	202508	12
227	刘大伟		202409	-	202508	12
228	查蒙琪		202409	-	202508	12
229	张鑫		202409	-	202508	12
230	张玉碧		202507	-	202508	2
231	魏云鹏		202506	-	202508	3
232	李婧萌		202409	-	202508	12
233	张茜雯		202409	-	202508	12
234	阎佳安		202409	-	202508	12
235	黄强松		202409	-	202508	12
236	奚阳		202409	-	202508	12
237	邢一波		202409	-	202508	12



238	张伟秋		202409	-	202508	12
239	苏春妍		202409	-	202508	12
240	王鑫		202507	-	202508	2
241	张耀衡		202409	-	202508	12
242	张传宇		202409	-	202508	12
243	秦漆		202409	-	202508	12
244	赵继春		202409	-	202508	12
245	余惟嘉		202409	-	202508	12
246	张博文		202409	-	202508	12
247	苏钰		202409	-	202508	12
248	黄健		202409	-	202508	12
249	李银中		202409	-	202508	12
250	徐运奇		202506	-	202508	3
251	刘新阳		202409	-	202508	12
252	吴娟		202409	-	202508	12
253	陈思洋		202409	-	202508	12
254	林芝		202409	-	202508	12
255	岳文君		202409	-	202508	12
256	崔雪莹		202506	-	202508	3
257	曹姗		202409	-	202508	12
258	王煜聰		202409	-	202508	12
259	车少帅		202409	-	202508	12
260	徐鑫		202409	-	202508	12
261	江庆伟		202409	-	202508	12
262	吕方惠		202409	-	202508	12
263	盛晓		202409	-	202508	12
264	黄启萌		202409	-	202508	12
265	巫然		202409	-	202412	4
266	聂彦岭		202409	-	202508	12
267	汤厚睿		202409	-	202508	12
268	陈思思		202409	-	202508	12
269	罗宇豪		202409	-	202508	12
270	陈坚		202409	-	202508	12
271	石磊		202409	-	202508	12
272	马均		202409	-	202508	12
273	菲峰		202409	-	202508	12
274	余大权		202506	-	202508	3
275	黄大广		202409	-	202508	12
276	吴筱琦		202409	-	202507	11
277	翁清		202409	-	202508	12
278	周引娣		202409	-	202508	12
279	邵胜		202409	-	202508	12
280	伍继云		202409	-	202508	12
281	许翔		202409	-	202508	12
282	李康来		202409	-	202508	12
283	戴煜		202409	-	202508	12
284	孙德洋		202506	-	202508	3
285	钟剑铭		202409	-	202508	12
286	陈云峰		202409	-	202508	12
287	周淳		202409	-	202508	12
288	季金辉		202409	-	202508	12



[illegible]

1. 本权益单涉及单位及参保职工个人信息，单位应妥善保管。

2. 本权益单为打印时参保情况。

3. 本权益单已签具电子印章, 不再加盖鲜章。

4. 本权益单记录单出具后有效期内(6个月), 如需核对真伪, 请使用江苏智慧人社APP, 扫描右上方二维码进行验证(可多次验证)。

