

河南省交通运输调度指挥中心河南省省级
12328 热线运行管理服务项目
合 同 书

甲方：河南省交通运输调度指挥中心

乙方：河南成腾企业咨询有限公司

二〇二六年六月



合 同 书

甲方：河南省交通运输调度指挥中心

乙方：河南成腾企业咨询有限公司

根据《中华人民共和国民法典》及有关法律、法规和规章的规定，就河南省交通运输调度指挥中心河南省省级12328热线运行管理服务项目事宜，经双方协商一致，签订本合同。

一、甲方购买乙方以下服务：

（一）项目名称：河南省交通运输调度指挥中心河南省省级12328热线运行管理服务项目。

（二）采购编号：豫财招标采购-2026-425。

（三）资金来源：财政资金。

（四）合同金额：¥4,998,556.00（人民币大写：肆佰玖拾玖万捌仟伍佰伍拾陆元整）。

（五）服务限期：从2026年7月7日起至2027年7月6日止。

（六）服务范围及内容：

1.服务内容

（1）根据采购人要求，制定全面、实用的服务方案（服务需求理解及管理方案、人员管理运营方案、培训质量保证方案、突发情况应急处理方案、人员工资发放方案、现场管理和考勤制度方案）。

- (2) 管理热线服务人员队伍。
- (3) 开展日常咨询服务。
- (4) 开展热线服务人员考核及培训。
- (5) 配合采购人开展宣传等活动。
- (6) 提供热线系统、网络通信专线及运行维护服务。

2.人员要求

(1) 热线服务人员数量：

保障 40 名热线服务人员队伍。其中包括：业务主管、话务班长、质量检验师、运行分析师、话务员、回访员等岗位。

(2) 热线服务人员标准：

- ①具有中华人民共和国国籍；
- ②大专以上学历；
- ③素质良好，身心健康；
- ④形象良好、普通话标准、表达能力强、具备良好的应变能力和承压能力；
- ⑤打字速度每分钟不低于 80 字，有一定的速记能力；
- ⑥热线服务人员应熟知掌握交通运输行业相关知识，为公众提供电话咨询服务的相关能力。

3.服务范围

(1) 负责河南省 12328 热线省中心的电话接听，7*24 小时向社会公众提供以交通运输行业为主的信息咨询、投诉举报、意见建议等服务。

(2) 建立严格的考核机制，对话务人员的服务态度、服务能力、服务实效、遵章守纪等情况进行考核，并与绩效工资挂钩，保证服务质量。

(3) 抓好热线服务人员培训。

(4) 热线省中心日常培训：针对新员工入职、新政策出台、系统优化升级等时机，及时组织省中心工作人员开展业务培训，主要包括：礼仪培训、操作技能培训、业务知识培训、心理压力疏导、操作技能考核、业务知识考核、上岗实习等。

(5) 全省集中培训：年度内至少组织一次全省 12328 热线工作人员业务培训，主要包括：传授工作方法、新政策解读、经验交流、系统新功能操作、礼仪培训、心理疏导等相关内容的培训。

(6) 外出培训：根据上级通知要求，按时选派相关人员参加上级组织的会议和培训。

(7) 提供河南省 12328 热线省中心所需的 16 个话务座席、自助语音服务、互联网专线等内容，及时对河南省 12328 热线相关话务信息系统进行维护，保证热线系统运行稳定可靠。

(8) 按月发放热线服务人员工资，按标准缴纳五险一金，根据工作实际，及时发放值班补助、奖励性工资（含集体和个人获得的各级表扬、表彰，以获奖正式文件为依据）。

(9) 为热线服务人员提供每年一次的健康体检。

(10) 根据采购人意见,为热线服务人员制作配发工装。

(11) 广泛开展精神文明创建、文艺创演和志愿者服务等
等活动。

(12) 根据工作需要和上级要求,制作相应的标识、标
牌、奖牌、制度牌;制作更新管理考核、时政宣传等墙体文
化宣传栏;制作宣传展板、宣传视频、宣传画册(彩页)等
加强内外宣传。

(13) 合同期内为河南省 12328 热线省中心采购的日常
办公用品、设施设备等所有权、使用权均归河南省 12328 热
线省中心所有。

二、质量要求

(一) 乙方应在合同服务期限内提供优质的服务,并按
照服务内容要求提供高质量服务。

(二) 保障河南省 12328 热线省中心 7×24 小时不间断
为公众提供信息咨询、投诉举报和意见建议等服务。接听率
不低于 90%,即时答复率不低于 98%,即时答复满意率不低
于 98%。

(三) 确保全省 12328 热线系统运行稳定正常,每年系
统、线路故障不得超过 3 次,每次故障处置时间不得超过 30
分钟。

(四) 定期撰写 12328 热线运行管理分析报告,全年完
成周报 48 期、月报 12 期、年报 1 期,重要时节和重大活动
报送专项报告。

(五) 如乙方未完成第二条 (二) (三) (四) 项其中 1 项的, 扣除服务费用的 5%。总体服务内容和质量明显达不到业务主管部门满意的, 甲方有权终止合同。

三、甲方的权利、义务和责任

(一) 甲方的权利

1. 甲方有权对乙方服务情况进行检查督促;
2. 甲方有权对服务期间的相关工作提出意见和建议和要求, 对乙方存在的问题, 甲方具有指导、纠正和最终决定权;
3. 甲方有权对项目经费预算执行情况进行监督, 根据工作需要调整预算资金, 乙方应无条件执行;
4. 当甲方认定乙方工作人员不能按本合同履行其职责, 或与第三人串通给甲方造成经济损失的, 甲方有权要求更换乙方工作人员, 直至终止合同, 并要求乙方承担相应的赔偿责任。

(二) 甲方的义务和责任

1. 遵守国家有关法律法规和规章;
2. 向乙方提供实施本合同的全部真实、可靠的相关资料;
3. 参与本合同实施过程中的相关协调、审查、监督工作;
4. 按合同约定支付服务费用。

四、乙方的权利、义务和责任

(一) 乙方的权利

在有关法律法规和规章规定的范围内, 依据本合同内容, 开展服务工作; 按合同约定收取服务费用。

(二) 乙方的义务和责任

1. 遵守国家 and 地方政府有关法律法规和规章，保证服务质量符合甲方要求；

2. 对甲方提出有关服务的质疑，乙方应及时解答或纠正整改；

3. 遵守职业道德规范，对委托事项保守秘密；

4. 服务期内，应当履行合同中约定的义务，因乙方的单方过失造成的经济损失，由乙方自行承担；

5. 按照合同约定的服务范围及内容，及时做好经费服务保障工作；根据甲方实际工作需要，针对服务内容变动及时对预算项目经费进行调整；

6. 依法应承担的其他责任和义务。

五、合同价款及支付时间

(一) 合同总金额：¥4,998,556.00（人民币大写：肆佰玖拾玖万捌仟伍佰伍拾陆元整）。其中：¥498,556.00（人民币大写：肆拾玖万捌仟伍佰伍拾陆元整）管理费(含税)，由乙方自由支配使用；¥4,500,000.00（人民币大写：肆佰伍拾万元整）固定保障费用，按照甲方需求全部用于河南省省级12328 热线运行管理服务项目。

(二) 支付：甲乙双方约定项目费用分四次支付：第一次，在提供招标文件要求的相关方案及人员配备到位验收后支付合同价款的 30%，支付金额为¥1,499,566.80(人民币大写：壹佰肆拾玖万玖仟伍佰陆拾陆元捌角零分)；第二次，在

2026年10月底前支付合同价款的20%，支付金额为¥999,711.20(人民币大写：玖拾玖万玖仟柒佰壹拾壹元贰角零分)；第三次，在2027年3月底前支付合同价款的30%，支付金额为¥1,499,566.80元(人民币大写：壹佰肆拾玖万玖仟伍佰陆拾陆元捌角零分)；第四次，在2027年5月底前支付合同价款的20%，支付金额为¥999,711.20(人民币大写：玖拾玖万玖仟柒佰壹拾壹元贰角零分)。

(三) 乙方基本信息及付款方式：

账户名称：河南成腾企业咨询有限公司

信用代码：91410105MA9LYU5281

单位地址：郑州市金水区经三路北32号财富广场6号楼5层503号

开户行：交通银行郑州西大街支行

账号：411601999011002711722

付款方式：银行转账

六、保密条款

未经甲方允许，乙方不得将本合同中的内容及在本合同执行过程中获得的与甲方有关的信息，向任何第三方泄露。

七、其它

(一) 本合同未尽事宜，由甲方、乙方双方共同协商解决，协商不成，提交甲方所在地有管辖权的法院诉讼解决。

(二) 本合同经双方法定代表人或委托代理人签字，并分别加盖双方单位公章后，合同正式生效。

(三) 本合同一式肆份，甲方贰份，乙方贰份。

(四) 本合同签订地点：郑州市。

(以下无正文)



合同签署页：

甲方：(盖章)



法定代表人(或委托代理人)：

2026年06月12日

乙方：(盖章)



法定代表人(或委托代理人)：

2026年06月12日