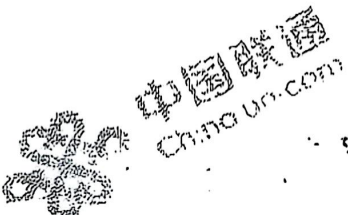
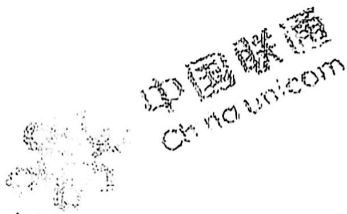
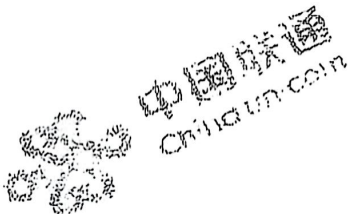
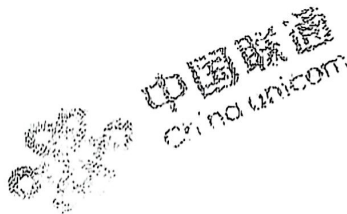




漯河市 12345 政务服务便民热线服务采购项目
采购合同



2024 年 11 月

2024年11月



甲方：漯河市人民政府办公室

地址：漯河市郾城区淮河路 10 号

联系人：赵永强

电话：13783955505

乙方：中国联合网络通信有限公司河南省分公司

地址：河南省郑州市金水路 229 号

联系人：张澜

电话：15639501227

开户银行：交通银行郑州分行政二街支行

银行账号：411060200018000841705

税号：914100007286653122

根据《中华人民共和国民法典》及相关法律法规的规定，甲乙双方在平等、自愿、公平、协商一致的基础上，就甲方委托乙方漯河市12345政务服务便民热线服务采购项目的有关事宜达成如下协议：

第一条 服务内容

1. 甲方委托乙方提供漯河市12345政务服务便民热线服务采购项目服务（以下简称“本项目”）。本项目的服务内容应当符合甲方的采购需求以及招标文件规定的各项技术指标和服务要求。



2. 服务内容

乙方提供的服务包括：漯河市市级 12345 政务服务便民热线服务采购，主要包括运营服务。

按照《国务院办公厅关于进一步优化地方政务服务便民热线的指导意见》（国办发〔2020〕53号）和《河南省人民政府办公厅关于印发河南省进一步优化政务服务便民热线实施方案的通知》（豫政办〔2021〕47号）要求，组建业务能力过硬、服务意识强的热线话务团队，开展热线运营及相关工作，提供“7×24小时”全天候人工服务。

特别补充说明：（1）本项目合同范围为商业外包服务，服务期限内，为完成本项目服务须配备的服务设施、空间场所均由甲方按照本项目服务需求自行配置，由甲方自行配置的服务设施的所有权、空间场所的所有权或承租权均为甲方所有。除本项目服务需求部分列举的“服务设施”及“空间场所”均为漯河市人民政府办公室为保障项目服务，配置的相关服务设施和服务场所。

3. 项目服务期为一年，从2024年11月至2025年10月。

4. 自合同签订之日起15日历天内，运营团队具备运营服务漯河市12345政务服务便民热线的能力。

第二条 合同价款及付款方式

1. 合同价款总额为：含税价人民币2938675.56元（大写：贰佰玖拾叁万捌仟陆佰柒拾伍元伍角陆分）。



2. 付款方式: 按季度支付合同金额, 其中, 本合同生效后的第一季度支付合同总额的40%, 第二、三、四季度分别支付合同总额的20%。根据季度考核情况, 于次季度的前10日内支付上季度合同金额。

甲方在根据本合同约定付款前, 乙方须向甲方开具合格的增值税发票, 否则甲方可以拒绝付款并不视为违约。

3. 支付方式: 甲方与乙方之间通过银行转账方式进行结算。

4. 本项目服务过程中, 若甲方中途变更服务需求的, 相应费用的变化由双方依法协商解决。

5. 乙方须向甲方缴纳合同总价5%的履约保证金, 履约保证金金额为人民币146933.78元(大写: 壹拾肆万陆仟玖佰叁拾叁元柒角捌分), 履约保证金形式为期限一年的银行保函。本合同服务期满且服务无质量问题后7个工作日内, 甲方将银行保函退还乙方。乙方在本项目中拒不履行相关义务、承担违约责任的, 甲方有权从履约保证金中直接扣除。

第三条 保证及免责

1. 乙方保证

1.1 乙方是一家根据中华人民共和国法律设立的合法经营并具有良好信誉的公司, 具有合法的权利能力签署和履行本合同项下的义务。

1.2 乙方签署和履行本合同或与本合同相关的文件将不会:

(1) 与乙方的章程或其他适用于乙方的法律法规或判决相



冲突;

(2) 与乙方同第三人所签署的任何法律文件如保证协议、承诺、合同等规定的义务相冲突或导致任何违约, 或使甲方的权利受到约束

1.3 乙方保证履行本合同项下的义务, 没有受到任何第三方的约束或限制, 也没有承担任何约束或限制性义务。

2. 甲方保证

2.1 甲方具有合法的权利缔结本合同。甲方具有合法的权利能力签署并履行本合同项下的义务。

2.2 甲方签署和履行本合同或与本合同相关的文件将不会:

(1) 与适用于甲方的法律法规等相冲突;

(2) 与甲方同第三人所签署的任何法律文件如保证协议、承诺合同等其中的义务相冲突或导致任何违约, 或使乙方的权利受到约束。

第四条 保密规定

1. 本合同拥有信息的一方 (“提供方”) 根据本合同向另一方 (“接收方”) 提供的信息, 包括但不限于技术性信息、商业性信息、文件、程序、计划、技术、图表、模型、参数、数据、标准、专有技术、业务或业务运作方法以及其他专有信息, 本合同履行过程中形成的所有信息、数据、资料、阶段性成果和最终成果, 本合同的条款和与本合同有关的其他商业信息和技术信息 (以下统称 “保密信息”), 只能由接收方及其人



员为本合同目的而使用。除本合同另有规定外，对于提供方提供的任何保密信息，未经提供方的书面同意，接收方及其知悉保密信息的人员均不得直接或间接地以任何方式提供、披露或转让给任何第三方，或许可第三方使用，或以保密信息为任何第三方提供任何意见或建议。否则如造成信息提供方公司或服务客户的正当权益（如商业机密、客户隐私等）侵害，接收方应承担相应的法律责任和经济损失。在本条中，“第三方”是指除本合同当事人以外的任何自然人、法人或其他组织。

2. 提供方接收方提供或披露的保密信息，仅可由接收方为执行本合同需要披露给指定的雇员，并且仅在为执行本合同所需的范围内进行该等披露；但是，接收方在采取一切合理的预防措施之前，不得向其雇员披露任何保密信息，该等预防措施包括但不限于告知该等雇员将要披露信息的保密性质，由该等雇员做出至少与本合同保密义务一样严格的保密承诺等，以防止该等雇员为个人利益使用保密信息或向任何第三方做出未经授权的任何披露。接收方雇员违反保密义务的，视为接收方违反保密义务。

3. 接收方的律师、会计师、承包商和顾问为提供专业协助而需要了解保密信息时，接收方可向其披露保密信息，但是，其应要求上述人员签订保密协议或按照有关职业道德标准履行保密义务。

4. 如相关政府部门或监管机构要求接收方披露任何保密信



息,接收方可在该政府部门或机构要求的范围内作出披露而无需承担本合同项下的责任。但前提是,该接收方应立即将需披露的信息书面通知提供方,以便提供方采取必要的保护措施,且该等通知应尽可能在信息披露前做出,并且接收方应尽商业上合理的努力确保该等被披露的信息获得有关政府机关或机构的保密待遇。

5. 在任何情形下,本条所规定的保密义务应永久持续有效。

6. 当本合同解除或终止时,接收方应立即停止使用且不得许可第三方使用提供方的保密信息。同时,接收方应按照提供方的书面要求,将提供方提供的保密信息退还提供方或予以删除或销毁,不得以任何形式留存。

第五条 甲方的权利和义务

1. 甲方有权对合同规定范围内乙方的服务行为进行指导、监督、检查和考核。有权定期核对乙方提供服务所配备的人员数量,并有权督促乙方及时足额发放团队人员薪酬。对乙方未按照合同履行的部分有权下达整改通知书,并要求乙方限期整改。

2. 甲方有权依据合同列明的考核指标对乙方提供的服务进行定期考评。当考评结果未达到标准时,有权依据合同约定的数额扣除服务费用。

3. 甲方拥有该项目服务过程中产生数据的所有权益,数据的使用、发布和提供由甲方决定或授权。



4. 如果乙方无法完成合同规定的服务内容, 或者服务无法达到合同规定的服务质量或标准, 在甲方下达整改通知书 7 日内仍未达到服务要求的, 甲方有权邀请第三方提供服务, 相关服务费用由乙方承担。如果乙方不支付第三方服务费用, 甲方有权在支付乙方合同款项时直接扣除等额费用支付给第三方。

第六条 乙方的权利和义务

1. 履行本合同所规定的服务义务。

2. 乙方应接受项目行业管理部门及政府有关部门的指导, 接受甲方的监督、检查及考评, 并对甲方下达的整改通知书及时配合处理。

3. 乙方须严格遵守《中华人民共和国数据安全法》《中华人民共和国个人信息保护法》《中华人民共和国网络安全法》等规定, 不得留存、篡改、对外提供发布以及以其他方式处理服务过程中产生的数据, 以服务该项目为目的的数据使用应经过甲方同意或授权。

4. 乙方在履行服务时, 发现存在潜在缺陷或故障时, 有义务及时与甲方联系, 并配合做好防范措施。

5. 乙方负责组建热线运营团队, 配备运营团队人员数量 40 人, 并负责对热线运营团队人员进行管理。

6. 乙方依法为热线运营团队人员提供劳动保障, 按时足额发放劳动报酬, 按规定缴纳社保和公积金费用。相关报酬和费用支付、缴纳情况接受甲方监督。



7.如因劳动关系发生争议,由乙方自行承担相关责任和损失。

8.乙方在提供服务过程中,应避免与任何第三方产生知识产权或其他民事权益纠纷(“纠纷”)。如产生纠纷,乙方负责处理并承担相应法律责任,如造成甲方损失的,乙方应对甲方的损失予以赔偿。

9.国家法律、法规所规定由乙方承担的其他责任。

第七条 违约责任

1.甲乙双方必须遵守本合同并执行合同中的各项规定,保证本合同的正常履行。

2.乙方提供的服务不符合招标文件、投标文件或本合同规定以及法律法规规定的其他义务的,甲方有权依法追究其法律责任。项目服务期内,乙方团队人员为40人,如乙方服务团队人员数量发生变化在不影响服务质效的情况下需经甲方同意,否则,少一人扣减合同总金额1%的服务费。

3.如因乙方工作人员在履行职务过程中的疏忽、失职、过错等故意或者过失原因给甲方造成损失或侵害,包括但不限于甲方本身的损失、由此而导致的甲方对任何第三方的法律责任等,乙方对此均应承担全部的赔偿责任。

第八条 合同的解除和终止

1.本合同生效后,除法律法规规定和本合同另有约定外,任何一方不得随意单方变更或解除合同,否则应当承担违约责任。



任。

2. 甲乙双方各自履行完毕本合同的全部义务后，本合同终止。

3. 乙方有下列违约行为之一的，甲方有权向乙方发出书面通知，部分或全部解除合同，并有权要求乙方承担相应的违约责任：

(1) 乙方未能在合同约定的期限或甲方同意延长的期限内，提供全部或部分服务的；

(2) 乙方未能履行合同约定义务，导致甲方无法实现合同目的的；

(3) 乙方在服务期内因服务态度恶劣或业务差错出现严重舆论事件 2 次（含 2 次）以上的。

4. 甲方任一期付款逾期达 30 日的，乙方有权向甲方发出书面通知，部分或全部解除合同，并有权要求甲方承担相应的违约责任。

第九条 不可抗力

一方当事人因不可抗力不能按照约定履行本合同的，根据不可抗力的影响，可部分或全部免除责任，但应当及时告知对方，并自不可抗力结束之日起 15 日内向对方当事人提供证明。

第十条 争议解决方式

本合同项下所发生的争议，由双方协商解决，协商不成的，任意一方均可向甲方所在地人民法院提起诉讼。



第十一条 考核指标

按照双方约定的考核指标，不符合约定考核指标的扣减相应服务费用。其中，乙方在服务期内因服务态度恶劣或业务差错导致严重舆论事件的，出现一次扣减合同总金额1%的服务费用，出现三次扣减合同总金额5%的服务费用，并按本合同第八条约定解除合同，因合同解除给甲方带来的损失由乙方承担；其他服务考核指标未达到的，出现一项扣减合同总金额1%的服务费用。具体服务考核指标及考核频次如下表：

序号	监督考核指标	考核内容	指标值	考核频次
1	人工接通率	人工接听电话总数与系统分配给人工座席的总话务量之比。 (备注:因突发事件等客观原因引起的短期接通率下降可以免责)	全年 $\geq 96\%$	年度
2	网络工单回应率	网络工单 1 个工作日内回应率。 (备注:剔除需申诉工单)	100%	月度
3	交办单退回率	由于交办错误等服务提供商的原因,被相关部门直接退回的交办单/总交办单。	全年 $\leq 1\%$	月度
4	工单回访率	回访工单数量/应回访的工单总量。	100%	月度
5	服务质量投诉	因热线员工在受理中因话务人员态度问题或业务差错,经相关主管部门确认的市民有理由投诉。	$\leq$ 全年话务接通总量的 0.01%	年度
6	严重舆论事件	服务运营过程中,因服务态度恶劣引发新闻媒体曝光,造成社会不良影响。	0 件	年度
7	用户满意度	对服务态度评价满意的用户数量/参与服务态度评价的用户数量。	$\geq 90\%$	年度
8	热点问题培训及时率	热点、重点问题 24 小时内对一线话务员全员培训。	100%	月度



9	知识库更新及时率	收到主管部门新的知识更新通知后24小时内完成知识点更新。	100%	月度
10	协助监督考核完成率	协助开展 12345 热线的监督考核工作。	100%	季度
11	分析报告及时、完整性	及时、完整上交分析报告，不延误，不出现遗漏；月常规业务数据分析应于次月 5 个工作日内完成。	100%	月度
12	标准编写完成率	完成热线运营相关标准的编写并持续完善。	100%	年度

第十二条 其他条款

1. 本合同经甲乙双方法定代表人（负责人）或授权代表签字并加盖公章或合同专用章后生效。

2. 本合同一式捌份，其中甲方肆份，乙方肆份，具有同等法律效力。

3. 本合同未尽事宜，双方可协商签订补充协议，补充协议与本合同具有同等法律效力。

甲方（盖章）：
法定代表人
办公室
签约日期 2024 年 11 月 21 日

乙方（盖章）：
法定代表人
合同专用章
签约日期 2024 年 11 月 21 日