

合同编号：



HILSB2400036CGN00

海南省 12345 政务服务便民热线 陵水分平台服务外包项目合同

项目名称：海南省 12345 政务服务便民热线陵水分平台
服务外包项目

项目编号：HNZH-2022-311

甲方（采购人）：陵水黎族自治县营商环境建设局

乙方（中标人）：中国电信股份有限公司海南分公司

合同编号：



HILSB2400036CGN00

甲方（采购人）：陵水黎族自治县营商环境建设局
地址：陵水县政务服务综合大楼
法定代表人/负责人：周成

乙方（中标人）：中国电信股份有限公司海南分公司
地址：海口市滨海大道 52 号
法定代表人/负责人：李云庄
联系人：王春文 联系电话：18907556661

由于政府组织机构调整，“海南省 12345 政务服务便民热线陵水分平台服务外包项目”责任单位从“陵水黎族自治县行政审批服务局”更名为“陵水黎族自治县营商环境建设局”，已签订的《海南省 12345 政务服务便民热线陵水分平台服务外包项目合同》持续有效。

按照已签订的合同《海南省 12345 政务服务便民热线陵水分平台服务外包项目合同》第五条第一点“合同有效期”的约定，乙方 2023 年度考核合格且无任何违约行为，满足合同续签的条件。为了满足甲方更高层次的通信及政务服务需求，现根据甲方 2024 年年度预算的变化情况，甲、乙双方同意就该项目 2024 年度用户需求书进行调整（详见附件 5）并根据调整后的用户需求书续签本合同，本合同附件及本项目的《竞争性磋商文件》《响应文件》《成交通知书》等均为本合同不可分割的部分，以上文件所涉及的用户需求书和对应的需求响应均以本次调整的用户需求书为准。甲、乙双方同意共同遵守如下条款：

第一条 合作原则

1. 双方互相支持、优势互补、合作开发，为本项目的高效、良性运行提供全面、完善的基础。
2. 双方本着友好务实、协商互利的原则共同处理在合作过程中出现的各类问题。

第二条 服务内容

甲方将海南省 12345 政务服务便民热线陵水分平台相关服务进行外包给乙方，确保 12345 热线畅通，及时响应群众来电诉求等，做好



平台运行相关保障工作，进一步打造便捷、高效、规范的政务服务“总客服”。

结合磋商文件用户需求书，乙方建设内容如下：

1. 人员团队建设

(1) 人员配置。人员配置不少于 25 人，主要包括综合管理、话务派单、数据分析、工单督办、回访质检等岗位。岗位类型和人员配置可按甲方实际运转需求进行调整。合同签订生效后 15 日内，乙方应安排各岗位人员到位。合同期内，如有人员流失（如人员离职）应在 15 日内尽快补充到位，不得影响甲方服务平台的正常运作。

(2) 按照用户需求书进行培训考核。

(3) 按照用户需求书进行薪资保障。

(4) 按照用户需求书进行人员保障。

(5) 按照用户需求书做好其他保障工作。

2. 技术支持及运维服务

(1) 运行指标。按照用户需求书进行运营管理。

(2) 热线业务分析需求。按照用户需求书进行业务分析。

(3) 运营规范需求。按照用户需求书进行规范管理。

(4) 运维服务。按照用户需求书进行运营管理。

(5) 12345 热线链路网络资源要求。按照用户需求书进行资源提供。

(6) 协助做好知识库建设要求。按照用户需求书进行知识库的建设和管理。

3. 其他要求。按照用户需求书规定的其他要求进行服务，并做好工作人员情绪疏导、压力释放等，保障工作人员心理健康。

第三条 双方权利与义务

1. 甲方权利和义务

(1) 甲方负责 12345 政务服务便民热线陵水分平台业务运行管理工作，建立健全相关工作机制制度，组织协调各工单承办单位按规章制度执行。同时，对乙方外包服务工作享有考核权。

(2) 甲方负责协助乙方进行人员培训、业务管理等工作。

(3) 甲方在乙方服务外包的过程中要积极配合并提供必要的支



持。

(4) 甲方对乙方提供的电信服务质量具有知情权、质疑权。

(5) 甲方对乙方的通信网络结构及设施应有必要的保密措施，不向第三方（不含与甲方合作者）提供设备的种类、型号等相关资料。

(6) 具备签订和履行本合同的主体资格和业务资质，并向乙方提供相关证明材料进行备案，包括但不限于营业执照、本外包项目所从事的相关业务领域的经营许可或资质证明等。上述资料发生变更时，甲方应及时进行变更并向乙方提供变更后的证明材料进行备案。甲方保证所提供的资料真实、准确、完整和有效。

(7) 无特殊情况甲方应按时足额缴纳本合同项下服务费用。

(8) 如乙方或其上级公司、国家相关部门对 12345 政务服务便民热线陵水分平台管理政策进行调整，需要甲方补充相关开通资料、资质证明材料、变更或终止本合同、重新签订合同及其他事宜，甲方给予全面配合。

2. 乙方权利和义务

(1) 乙方负责海南省 12345 政务服务便民热线陵水分平台服务外包工作，按甲乙双方商定的进度严格落实。

(2) 乙方负责按照甲方的招标需求进行人员配备，确保上岗人员满足工作要求。

(3) 乙方负责对服务团队人员的具体管理、考核、培训等工作，确保上岗人员能独立高效开展 12345 服务相关工作。

(4) 乙方负责服务团队人员工资发放、社保缴纳、绩效发放等相关方面工作，同时应当将工作情况及时向甲方反馈，接受甲方的监督和考核。

(5) 乙方设置专职客户经理和 7*24 小时值班电话（10000+9），为甲方提供优质高效的通信服务。

(6) 在合同有效期内，乙方负责运维服务及提供热线链路网络资源，包括 12345 政务服务便民热线陵水分平台话务座席内部网络连接，负责座席功能软件的安装、调试工作，确保外包 12345 政务服务便民热线的相关设备、线路正常运行。

(7) 如因 12345 政务服务便民热线平台升级或其他结构上的重大



变化，或因重大突发事件导致接通率、答复率、满意率等核心运行指标连续数日远低于运行要求，乙方应及时分析并出具相关说明，提出但不限于增加临聘工作人员、增加办公设备、更换办公场地等建议。

(8) 因技术、设备或国家政策因素等原因，乙方有权对电信业务的服务功能、操作方法、计费方式、计费模式、业务号码等作出修改、调整，但应提前[七]个工作日将修改或调整的相关内容书面通知甲方，并经甲方确认后方进行相关修改、调整。

(9) 乙方有义务向甲方介绍各类新业务。

(10) 乙方有义务向甲方提供大客户的一切同等服务，对甲方所需的关于 12345 政务服务便民热线陵水分平台的相关数据乙方要及时提供。

第四条 考核内容

甲方对乙方的外包服务情况按照《12345 政务服务便民热线陵水分平台运营考核标准》（附件 1），进行具体运行项目的考核，实际运行过程中如有变动，双方协商后进行调整执行。

第五条 合同有效期及费用支付

1. 合同有效期

本合同有效期为自双方法定代表人/负责人或授权代表签字并加盖公章或合同专用章之日起生效，为期 12 个月（一年）满止。本项目最多服务期限为 2 年，同时根据乙方履约评价结果分年度进行合同续签。甲方按照《12345 政务服务便民热线陵水分平台运营考核标准》（附件 1），对乙方 1-10 月提供的服务进行履约验收，若乙方年度考核大于等于 70 分，且乙方无任何违约行为，在甲方年度预算能保障的前提下，双方将按约定续签合同，如甲方年度预算不能足额保障，双方将友好协商后进行续签合同。若下一年度双方对合同内容无变更，合同将自动续期，最长不超过 1 次。若乙方年度考核分数小于 70 分，次年不再续签合同。

2. 费用支付

本次项目外包服务费用总金额（含税价）为人民币¥ 2000000.00 元/年，大写人民币贰佰万元整/年。



(1) 在签订合同 2 个月后支付合同总金额 45%，即¥ 900000.00 元（大写：人民币玖拾万元整）。

(2) 在签订合同 5 个月后，依据陵水分平台在全省 19 个热线平台 1 月-5 月考核平均排名的情况进行支付：平均排名第 1-5 名，支付合同总金额的 30%，即¥ 600000.00 元（大写：人民币陆拾万元整）；平均排名第 6-9 名，支付合同总金额的 29%，即¥ 580000.00 元（大写：人民币伍拾捌万元整）；平均排名第 10-19 名，支付合同总金额的 28%，即¥ 560000.00 元（大写：人民币伍拾陆万元整）；

(3) 在签订合同 10 个月后，依据陵水分平台在全省 19 个热线平台 6 月-10 月考核平均排名的情况进行支付：平均排名第 1-5 名，支付合同总金额的 25%，即¥ 500000.00 元（大写：人民币伍拾万元整）；平均排名第 6-9 名，支付合同总金额的 24%，即¥ 480000.00 元（大写：人民币肆拾捌万元整）；平均排名第 10-19 名，支付合同总金额的 23%，即¥ 460000.00 元（大写：人民币肆拾陆万元整）。

(4) 合同总价明细如下：

序号	服务品目	服务内容	数量	单位	单价（元）	小计（元）
1	人工成本费用	外包服务人员薪资福利支出总额不高于 166 万元、不低于 158 万元（含四险一金、各类绩效、残疾人基金、经济补偿金、工作服等）	1	项	1660000.00	1660000.00
2	服务管理费用	运维管理、税金等费用	1	项	280000.00	280000.00
3	网络相关费用	提供服务所需的网络接入等相关费用	1	项	60000.00	60000.00
合计：						2000000.00



(5) 乙方提前 15 日根据确定的金额足额开具合法有效的发票。

乙方账号信息：

名称：中国电信股份有限公司海南分公司

税号：91460000671060098G

开户行：中国工商银行股份有限公司海口蓝天支行

账号：2201020129221188753

第六条 运维服务

乙方需确保甲方 12345 政务服务便民热线陵水分平台的稳定运行，接到障碍报修，维护人员在接报后需立即响应，一般故障在 2 小时内处理完毕，重大故障在 8 小时内处理完毕，电话单机障碍、专线障碍、数据通信障碍修复时间不超过 24 小时。

第七条 保密条款

1. 未经对方书面许可，任何一方不得向第三方提供或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，法律另有规定或本合同另有约定的除外。

2. 本保密条款在本合同有效期内及本合同终止后 [2] 年之内持续有效。

第八条 违约责任

1. 如甲方逾期付费，除补交欠费之外，每逾期一日应按照所欠金额的千分之一支付违约金，逾期违约金最高不超过本合同总金额的 2%。逾期付费累计超过 [30] 日的，乙方有权暂停向甲方提供服务；暂停服务 [60] 日内仍未补交欠费和违约金的，乙方有权终止本合同，甲方仍应承担上述违约责任。甲方因财政拨款等原因引起的付款延期，乙方应当给予完全理解，且不视为甲方违约，乙方不得因此向甲方主张任何违约责任。

2. 如乙方违反合同约定的时间迟延提供服务的，每迟延一天乙方应按合同总价款千分之一的标准承担违约金。逾期超过三十天的，甲方有权单方解除合同，乙方应向甲方支付合同总价款 2% 的违约金。如因此给甲方造成其他损失的，乙方还应负全部赔偿责任。

3. 本合同签订后，乙方不得擅自终止合同履行，否则甲方有权单方解除合同，乙方须退还甲方已支付款项和已发生人工成本费用及其



他运维费用差额（如乙方在本阶段服务期内超额支付，甲方需支付超额费用），并向甲方支付合同总金额 2% 的违约金，如因此给甲方造成其他损失的，乙方还应负全部赔偿责任。

4. 如乙方未按本合同约定完成乙方应尽义务，甲方有权要求乙方无条件整改，乙方拒绝整改或整改不合格的，视为违约，甲方有权单方面立即解除本合同，乙方须退还甲方已支付款项和已发生人工成本费用及其他运维费用差额（如乙方在本阶段服务期内超额支付，甲方需支付超额费用），并且承担本合同总金额 2% 的违约金。除支付违约金外，由乙方原因给甲方造成的损失，乙方应一并承担。

5. 未经甲方书面允许，乙方不得将本合同权利义务全部或部分转让给任何第三方完成，否则甲方有权解除合同，要求乙方应返还甲方已支付的全部费用，同时乙方须向甲方支付合同总金额 2% 的违约金，如因此给甲方造成其他损失的，乙方须赔偿甲方的全部损失。

6. 甲、乙双方应当履行本合同约定的义务，一方违反本合同约定不履行或不完全履行本合同约定的义务，履约方有权要求其履行，并向违约方发出书面通知，要求其在三个工作日内履行义务。如违约方拒绝履行，或收到书面通知三个工作日后没有履行的，履约方有权选择单方终止或继续履行本合同，要求违约方按照合同总金额 2% 向履约方支付违约金并赔偿履约方因为其违约行为遭受的全部损失包括但不限于直接经济损失、赔偿金、诉讼费、律师费、保险费、保险保全费、调查费等合理支出。

第九条 法律适用和争议解决

1. 本合同适用中华人民共和国法律。

2. 所有因本合同引起的或与本合同有关的任何争议将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，则任何一方均可采取下述第[2]种争议解决方式：

(1) 将该争议提交[海南]仲裁委员会，按照申请仲裁时该会的仲裁规则进行仲裁。仲裁在[海南省海口市]进行。仲裁语言为中文。仲裁裁决是终局的，对双方均有约束力。仲裁费用由败诉方承担。

(2) 向甲方所在地有管辖权的人民法院起诉。因讼争发生的诉讼费、律师费、保全费、担保费（保函费）、鉴定费、公告费、执行费、



维权差旅费等一切费用均由责任方承担。

3. 仲裁或诉讼进行过程中，双方将继续履行本合同未涉仲裁或诉讼的其他部分。

第十条 不可抗力及免责

1. 如由于战争、骚乱、恐怖主义、自然灾害、国家法律法规、规章或其他规范性文件规定变动、网络安全、网络无法覆盖、停电、通信线路被人为破坏、无线信号被他人干扰等，导致甲乙双方或一方不能履行或不能完全履行本合同项下有关义务时，受影响方不承担违约责任，但应于该等情形发生后十五日内将情况书面告知对方，并提供有关部门的证明。在影响消除后的合理时间内，一方或双方应继续履行合同。如因此导致合同不能或者没有必要继续履行的，本合同可由一方解除。

2. 如政府管理部门提出要求的，乙方将暂停或终止提供相应服务，且不承担任何责任，但乙方应提前通知甲方。

第十一条 附则

1. 本合同一式伍份，中文书写。甲方执叁份，乙方执贰份，均具有同等法律效力。本合同确定的服务期限时间从2024年1月17日至2025年1月16日止。

2. 本合同附件是本合同不可分割的一部分，与本合同具有同等法律效力。

本合同相关附件如下：

附件 1：12345 政务服务便民热线陵水分平台运营考核标准

附件 2：网络信息安全承诺书

附件 3：数据保密协议

附件 4：成交通知书

附件 5：用户需求书

3. 有关本合同未尽事宜，双方应本着平等互利和相互信任的原则友好协商解决，并另行签订书面补充协议，补充协议与本合同具有同等法律效力，内容不一致的则以最新约定为准。

4. 本合同经双方法定代表人/负责人或授权代表签字并加盖公章或合同专用章后生效。

合同编号:



HILSB2400036CGN00

5. 本合同为打印文本，本合同正文中除双方约定留出用于手工填写的空白处外，任何非打印的文字或者图形，非经双方加盖公章确认同意，不产生任何约束力。

甲方：陵水黎族自治县营商环境建设局

法定代表人/负责人或授权代表签字：周永

签订日期：2024年1月17日

乙方：中国电信股份有限公司海南分公司

负责人或授权代表签字：李永年

签订日期：2024年1月17日



附件 1

12345 政务服务便民热线陵水分平台 运营考核标准

考核项目	具体指标	分数	考核内容及计分办法
一、服务指标 (60分)	1. 接通率 (95%)	10	内容: 人工应答总量占人工服务请求总量比率。 计分方法: 以 95%为满分值, 每高(低)于指标值一个百分点加(扣)1分。
	2. 抽检达标率 (100%)	10	内容: 省 12345 热线平台对分平台在前台受理和后台办理中规范处理情况和服务能力的考核。 计分方法: 平均抽检合格率×10分。
	3. 咨询类办件即时答复率 (50%)	10	内容: 对来电诉求清楚, 知识库内有明确答复信息的, 应当立即答复来电人。 计分方法: 以 50%为满分值, 每高(低)于指标值一个百分点加(扣)1分。
	4. 按时回访率 (100%)	10	内容: 12345 政务服务便民热线平台回访以电话为主, 再辅以短信等措施对来电人在工单办结 24 小时内回访办理答复、满意度等信息。 计分方法: 以 100%为满分值, 每高(低)于指标值一个百分点加(扣)1分
	5. 满意率 (95%)	10	内容: 企业和群众对前台话务服务的满意度。 计分方法: 计分方法: 以 95%为满分值, 每高(低)于指标值一个百分点加(扣)1分。
	6. 有理由投诉	10	内容: 话务员在服务提供过程中被来电用户投诉, 经质控评估认定确因服务态度或业务能力差等问题造成投诉的数量。 计分方法: 每发生一次有理由投诉, 扣 1 分; 如有相关领导投诉、媒体曝光或造成不良社会影响的, 每次扣 2 分, 扣完为止。

合同编号：



HILSB2400036CGN00

二、保障指标 (40分)	7. 岗位人员配备	10	内容：项目需求岗位人员应足额配备，如有人员流失应在1个月内补充到位。 计分方法：岗位的工作人员空缺1个月按1个/扣1分类推，扣完为止。人员流失、人员空缺定义为人员离职，法律法规和工作制度确定的各种假期、待岗培训等情形不可视为人员空缺。
	8. 常态报告/数据提交及时准确	10	内容：要求提供月等常态运行报告、数据等相关内容时的及时性和准确性。 计分方法：不提供一期每次扣0.5分，扣完为止。
	9. 突发事件响应处置	10	内容：及时根据突发事件调整保障安排，确保在非不可抗力情况下情况运行稳定。 计分方法：每发生一次因响应处置不及时造成不良后续影响或严重后果的，视情况扣分，扣完为止。
	10. 运行维护指标	10	内容：做好日常管理和维护工作，平台故障响应及时率。 计分方法：每发生一次因维护不及时造成不良后续影响或严重后果的，视情况扣分，扣完为止。
三、奖励指标 (5分)	11. 奖励指标	5	内容：来电人对话务员提供的服务表示非常满意，并来电、来信、送锦旗等明确表扬的。 计分方法：获得来电、来信表扬感谢经核实可加0.5分；获得锦旗经核实可加1分。以上最多加5分。
四、全省热线平台考核指标排名	12. 全省热线平台考核指标排名扣分	\	依据陵水分平台在全省19个热线平台1-10月考核的平均排名情况进行扣分：1-10月的平均排名1-5名不加分；平均排名低于第5名，每降低1个名次扣1分，最高扣14分。
其他	如遇非主观性、突发、不可抗力情况，考核结果可由双方商榷。		



附件 2

网络信息安全承诺书

本单位郑重承诺遵守本承诺书的有关条款，如有违反本承诺书有关条款的行为，由本单位承担由此带来的一切民事、行政和刑事责任。

一、本单位承诺遵守《中华人民共和国网络安全法》《中华人民共和国计算机信息系统安全保护条例》和《计算机信息网络国际联网安全保护管理办法》及有关法律、法规和行政规章制度、文件规定。

二、本单位保证不危害国家安全、不泄露国家秘密、不侵犯国家、社会、集体的利益和第三方的合法权益，不从事违法犯罪活动。

三、本单位承诺严格按照国家相关法律法规做好本单位网站的信息安全工作，按照政府有关部门要求设立信息安全责任人和信息安全审查员，信息安全责任人和信息安全审查员应在通过公安机关的安全技术培训后，持证上岗。

四、本单位承诺健全各项网络安全管理制度和落实各项安全保护技术措施。

五、本单位承诺接受公安机关的监督和检查，如实主动提供有关安全保护的信息、资料及数据文件，积极协助查处通过国际联网的计算机信息网络违法犯罪行为。

六、本单位通过互联网制作、复制、查阅和传播信息的真实性、准确性、合法性负责，制作、复制、查阅和传播的内容严格遵守《中华人民共和国电信条例》等相关法律法规的相关规定，不得制作、复制、查阅和传播任何违反下述规定（即“九不准”和“六不许”）的信息：

“九不准”，即不准制作、复制、查阅和传播含有以下内容的信息：

1. 反对宪法所确定的基本原则的；
2. 危害国家安全，泄露国家秘密，颠覆国家政权，破坏国家统一的；
3. 损害国家荣誉和利益的；



4. 煽动民族仇恨、民族歧视，破坏民族团结的；
5. 破坏国家宗教政策，宣扬邪教和封建迷信的；
6. 散布谣言，扰乱社会秩序，破坏社会稳定的；
7. 散布淫秽、色情、赌博、暴力、凶杀、恐怖或者教唆犯罪的；
8. 侮辱或者诽谤他人，侵害他人合法权益的；
9. 含有法律、行政法规禁止的其他内容的。

“六不许”，即：

1. 决不允许在群众中散布违背党的理论和路线方针政策意见的；
2. 决不允许公开发表同中央的决定相违背的言论；
3. 决不允许对中央的决策部署阳奉阴违；
4. 决不允许编造、传播政治谣言及丑化党和国家形象的言论；
5. 决不允许以任何形式泄露党和国家的秘密；
6. 决不允许参与各种非法组织和非法活动。

七、本单位承诺不从事任何危害计算机信息网络安全的活动，包括但不限于：

1. 未经允许，进入计算机信息网络或者使用计算机网络资源的。
2. 未经允许，对计算机信息网络功能进行删除、修改或者增加的。
3. 未经允许，对计算机信息网络中存储或者传播的数据和应用程序进行删除、修改或者增加的。
4. 故意制作、传播计算机病毒等破坏性程序的。
5. 其他危害计算机信息网络安全的行为。

八、本单位承诺当计算机信息系统发生重大安全事故时，立即采取应急措施，保留有关原始记录，并在 24 小时内向相关监管部门报告并书面知会贵单位。

九、若违反本承诺书有关条款和国家相关法律法规的，本单位直接承担相应法律责任，造成财产损失的，由本单位直接赔偿。

十、本承诺书与合同同时生效。



附件 3

数据保密协议

为加强涉密资料的管理，确保数据的安全保密，防止发生丢失泄密事件，防范非法使用行为，根据《中华人民共和国保守国家秘密法》及《中华人民共和国保守国家秘密法实施办法》等有关法律法规，特制定本协议书。

一、严格按照《中华人民共和国保守国家秘密法》《计算机信息系统保密管理暂行规定》、《国家秘密载体保密管理的规定》等相关法律法规及管理文件的要求，对保密资料进行有效管理，做好安全保密工作。

二、建立热线信息安全保障机制，落实信息安全责任，按照“谁管理、谁使用、谁负责”的原则，加强工单系统访问查询、共享信息使用的全过程安全管理。

（一）涉及国家秘密、单位工作秘密、商业秘密、个人隐私等信息，应按照相关规定严格保密。

（二）接收和办理的诉求人信息，未经热线主管部门批准，任何组织和个人不得对外泄露。

（三）诉求人要求保密的工单，未经本人允许，其个人信息不得向任何组织和个人透露。

（四）其他不宜公开的诉求，不得向社会公开。

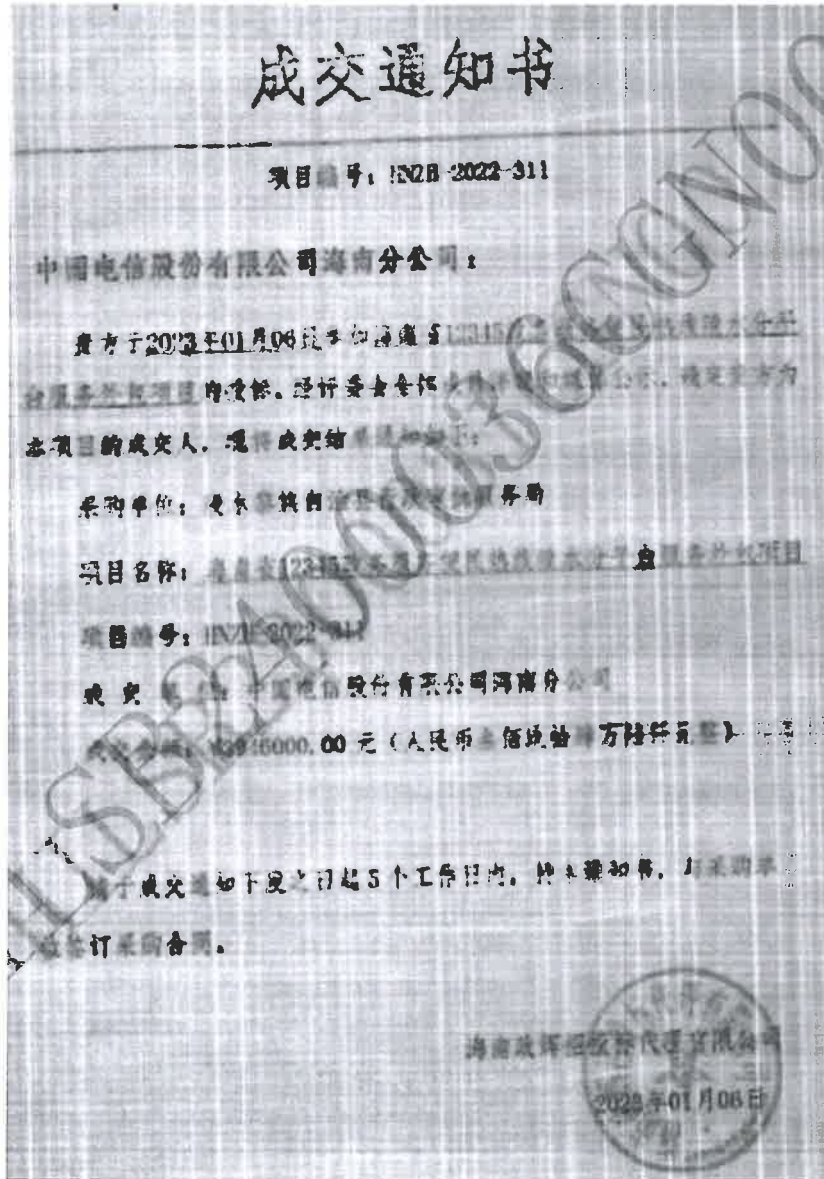
（五）平台系统使用人员须签订保密协议。

（六）本协议与合同同时生效。



附件 4

成交通知书





附件 5

用户需求书

一、项目名称

海南省 12345 政务服务便民热线陵水分平台服务外包项目

二、服务外包时间

本项目最多服务期限为 2 年，同时根据乙方履约评价结果分年度进行合同续签。甲方按照《12345 政务服务便民热线陵水分平台运营考核标准》（附件 1），对乙方 1-10 月提供的服务进行履约验收，若乙方年度考核大于等于 70 分，且乙方无任何违约行为，在甲方年度预算能保障的前提下，双方将按约定续签合同，如甲方年度预算不能足额保障，双方将友好协商后进行续签合同。若下一年度双方对合同内容无变更，合同将自动续期，最长不超过 1 次。若乙方年度考核分数小于 70 分，次年不再续签合同。

三、采购项目内容

以政府购买服务的方式对海南省 12345 政务服务便民热线陵水分平台相关服务进行外包，确保 12345 热线畅通，及时响应群众来电诉求等，做好平台运行相关保障工作，进一步打造便捷、高效、规范的政务服务“总客服”。

四、人员团队建设

为对标海南省自由贸易港建设，保证海南 12345 热线陵水县分平台运行服务质量，供应商需建设一支综合素质好、责任心强、业务熟练度高的服务队伍，能够顺利承接我县约 9 万通/年的话务量，并按照采购方要求提供业务分析、培训及其他相关工作，且满足服务质量考核要求。人员团队建设主要包括人员配置、人员招录、培训管理、薪资保障等内容，具体如下：

（一）人员配置。人员配置不少于 25 人，主要包括综合管理、话



务派单、数据分析、工单督办、回访质检等岗位。

(二) 人员要求。各岗位人员应具备以下基本条件：一是遵纪守法、品行端正、爱岗敬业，具有良好品行，无违法违纪行为；二是身心健康，具备较强的服务意识和良好的语言表达能力、沟通能力、学习能力和心理承受能力，具有较强的服务意识、学习意识、保密意识等。

(三) 培训考核。供应商需制定完善培训考核机制，对业务和服务进行量化考核评估，确保人员在岗前、在岗、待岗的业务知识、服务礼仪、系统操作、职业道德等培训到位且通过考核方可上（在）岗工作。

(四) 薪资保障。供应商负责所聘用工作人员的劳动合同签订，按规定发放薪酬并缴纳社会保险和公积金。为保障服务人员素质要求和薪资待遇，以及防止人员流失导致影响服务正常运行等，本次外包服务人员的薪资福利支出总额不高于 166 万元、不低于 158 万元。（含四险一金、各类绩效、残疾人基金、经济补偿金、工作服等）除人员薪资福利支出总额费用外，剩余费用作为本项目运营相关管理经费和税费等。

(五) 人员保障。供应商应针对本项目可能出现的人员需求波动或人员流失情况，保障有充分的人员补充渠道，满足服务需求。

(六) 其他要求。供应商做好工作人员情绪疏导、压力释放等，保障工作人员心理健康。

五、技术支持及运维服务

供应商一是需承接话务呼入、回访复核、工单转派、督办催办、数据分析等业务；二是提供话务系统网路租赁服务等；三是建立现场运行管理和维护团队，提供 7*24 小时现场管理支撑和日常维护、故障处理服务；四是其他有关 12345 热线工作。主要需求如下：



（一）运行指标需求。包括但不限于以下指标：确保接通率、即时答复率、按时回访率、满意率等指标达到采购方的考核要求；如指标发生变动，供应商应以最新运行指标为准。

（二）热线业务分析需求。一是负责组织开展数据管理、数据研判、数据开放及大数据应用，支撑热线运营管理、改革发展所需要的数据驱动能力建设，不断产出有价值的成果；二是深入政府热线、政务服务、社会治理、营商环境等相关领域的核心业务，理解业务运作逻辑，利用科学分析手段，发现业务瓶颈并提出优化建议；三是按要求出具阶段性数据分析成果汇报，并编制业务分析报告，如每月出具 1 份 12345 热线月报；四是参与数据分析成果的可视化展示工作，包括逻辑设计、内容组织等，确保数据价值体现；五是其他采购方要求的报表和报告等。

（三）运营规范需求。为了规范海南 12345 热线陵水县分平台的管理及工作流程等，实现以制度管人管事，供应商应根据管理需要制定包括但不限于服务规范、业务规范、学习培训、考勤管理、现场管理、绩效考核的等制度机制。同时提供每月等常态运行报告、数据等相关内容时的及时性和准确性。

（四）运维服务。供应商需根据项目要求提供数量充足、性能匹配的设备，并提供语音网关、话务系统的安装、调试等维护服务，确保正常运转。供应商应提供 7*24 小时日常维护和故障处理等服务，如因供应商提供的线路故障等导致话务运行不畅的，需按照故障严重程度和平台受影响的程度进行分级，启动相应等级的故障运维方案，且维护产生的费用由供应商承担。

（五）12345 热线链路网络资源要求。供应商需根据采购方要求提供 12345 热线链路网络租赁服务，一是能满足 12345 呼叫中心语音平台与公众通信网络的互联互通，确保服务呼叫畅通稳定；二是满足海



南 12345 热线陵水县分平台语音平台与海南省 12345 政务服务便民热线省平台的互联互通，并保证网络的主动监测能力和安全防护能力；三是确保坐席话务呼叫的高效稳定接续，以及确保话务坐席与业务平台的服务操作、业务工单流程处理的畅通快捷。

（六）协助做好知识库管理要求。协助做好海南 12345 热线陵水县分平台工单知识库的采集、分类、录入等工作，方便话务员通过检索功能快速查询所需的资料信息及标准答案；提供统一、标准、快捷服务解答。

六、其他要求

一是供应商不得将项目进行转包；二是供应商需签订《网络信息安全承诺书》《数据保密协议》，承诺按照国家相关法律法规做好信息安全和保密管理；三是做好突发事件响应处置，及时根据突发事件调整保障安排，确保在非不可抗力情况下情况运行稳定；四是做好平台日常管理和维护工作，乙方服务人员在提供服务的过程中被来电人员投诉，经质检评估确定因服务态度或业务能力差等问题产生的有理由投诉，乙方应将投诉的数量纳入对服务人员的日常考核考评中；五是供应商需按照采购方和海南省 12345 政务服务便民热线的最新考核要求，保质保量完成各类考核项目，确保海南 12345 热线陵水县分平台高效率、高质量的运行。

七、考核标准

考核标准初步拟定分为 3 大项目 12 项具体指标，最终考核指标以双方签订合同约定为准。

考核项目	具体指标	分数	考核内容及计分办法
------	------	----	-----------



合同编号:

HILSB2400036CGN00

一、服务指标 (60分)	1. 接通率 (95%)	10	内容: 人工应答总量占人工服务请求总量比率。 计分方法: 以 95%为满分值, 每高(低)于指标值一个百分点加(扣)1分。
	2. 抽检达标率 (100%)	10	内容: 省 12345 热线平台对分平台在前台受理和后台办理中规范处理情况和服务能力的考核。 计分方法: 平均抽检合格率×10分。
	3. 咨询类办件即时答复率 (50%)	10	内容: 对来电诉求清楚, 知识库内有明确答复信息的, 应当立即答复来电人。 计分方法: 以 50%为满分值, 每高(低)于指标值一个百分点加(扣)1分。
	4. 按时回访率 (100%)	10	内容: 12345 政务服务便民热线平台回访以电话为主, 再辅以短信等措施对来电人在工单办结 24 小时内回访办理答复、满意度等信息。 计分方法: 以 100%为满分值, 每高(低)于指标值一个百分点加(扣)1分
	5. 满意率 (95%)	10	内容: 企业和群众对前台话务服务的满意度。 计分方法: 计分方法: 以 95%为满分值, 每高(低)于指标值一个百分点加(扣)1分。
	6. 有理由投诉	10	内容: 话务员在服务提供过程中被来电用户投诉, 经质控评估认定确因服务态度或业务能力差等问题造成投诉的数量。 计分方法: 每发生一次有理由投诉, 扣 1 分; 如有相关领导投诉、媒体曝光或造成不良社会影响的, 每次扣 2 分, 扣完为止。
二、保障指标 (40分)	7. 岗位人员配备	10	内容: 项目需求岗位人员应足额配备, 如有人员流失应在 1 个月内补充到位。 计分方法: 岗位的工作人员空缺 1 个月按 1 个/扣 1 分类推, 扣完为止。人员流失、人员空缺定义为人员离职, 法律法规和工作制度确定的各种假期、待岗培训等情形不可视为人员空缺。
	8. 常态报告/数据提交及时准确	10	内容: 要求提供月等常态运行报告、数据等相关内容时的及时性和准确性。 计分方法: 不提供一期每次扣 0.5 分, 扣完为止。
	9. 突发事件响应处置	10	内容: 及时根据突发事件调整保障安排, 确保在非不可抗力情况下情况运行稳定。 计分方法: 每发生一次因响应处置不及时造成不良后续影响或严重后果的, 视情况扣分, 扣完为止。
	10. 运行维护指标	10	内容: 做好日常管理和维护工作, 平台故障响应及时率。 计分方法: 每发生一次因维护不及时造成不良



合同编号：

HILSB2400036CGN00

			后续影响或严重后果的，视情况扣分，扣完为止。
三、奖励指标 (5分)	11. 奖励指标	5	内容：来电人对话务员提供的服务表示非常满意，并来电、来信、送锦旗等明确表扬的。 计分方法：获得来电、来信表扬感谢经核实可加 0.5 分；获得锦旗经核实可加 1 分。以上最多加 5 分。
四、全省热线平台考核指标排名	12、全省热线平台考核指标排名扣分	\	内容：依据陵水分平台在全省 19 个热线平台 1-10 月考核的平均排名情况进行扣分：1-10 月的平均排名 1-5 名不加分；平均排名低于第 5 名，每降低 1 个名次扣 1 分，最高扣 14 分。
其他	如遇非主观性、突发、不可抗力情况，考核结果可由双方商榷。		

八、项目相关要求

1、合同履行期限：本项目最多服务期限为 2 年，同时根据乙方履约评价结果分年度进行合同续签。甲方按照《12345 政务服务便民热线陵水分平台运营考核标准》（附件 1），对乙方 1-10 月提供的服务进行履约验收，若乙方年度考核大于等于 70 分，且乙方无任何违约行为，在甲方年度预算能保障的前提下，双方将按约定续签合同，如甲方年度预算不能足额保障，双方将友好协商后进行续签合同。若下一年度双方对合同内容无变更，合同将自动续期，最长不超过 1 次。若乙方年度考核分数小于 70 分，次年不再续签合同。

2、服务地点：采购人指定地点。