

合同登记编号:

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

技 术 服 务 合 同

项目名称: 人社局咨询电话外包服务项目

委 托 人: 北京市海淀区人力资源和社会保障局
(甲方)

受 托 人: 北京政信 1890 智能科技有限公司
(乙方)

签订地点: 北京 省 (市) 海淀区 市、县(区)

签订日期: 2025 年 12 月 31 日



目 录

一、项目目标	1
二、定义	2
三、合同标的	3
四、双方权利和义务	3
五、服务期限	5
六、价款支付及控制	5
七、验收	7
八、知识产权及保密	8
九、违约责任	9
十、法律适用及争议解决	10
十一、责任限制	11
十二、不可抗力	11
十三、合同的变更、转让和终止	12
十四、其他	12
十五、附件	14

合同正文

甲方和乙方经友好协商，就人社局咨询电话外包服务项目有关事宜达成一致意见，根据《中华人民共和国民法典》及其他相关法律法规签订本合同。

合同各方

甲方：北京市海淀区人力资源和社会保障局

法定地址：北京市海淀区西四环北路 73 号 邮编：100195
中关村人才发展中心

联系人：于晓兵

电话：010-88506555

乙方：北京政信 1890 智能科技有限公司

法定地址：北京市海淀区中关村南大街 5 号 邮编：100081
1 区 689 楼 309 室

联系人：王亚利

电话：010-68915728

一、项目目标

海淀区人力社保服务热线项目以实现海淀区人力社保局电话咨询“一口受理、一口答复”为目标，继续做好海淀区社保、公服、积分落户等相关业务经办流程的电话咨询解答工作，并按甲方规划要求不断扩大业务范围、丰富服务方式、提高服务质量，为辖区企业和群众提供标准、热情、高效的电话咨询服务。

二、定义

本合同中所使用的重要术语的定义如下：

2.1 本合同：是指双方所签署的合同正文、所有附件、所有补充文件，以及双方在合同履行中所签署、确认的其它与双方权利义务相关的所有书面材料，包括工作说明书、技术文档等。所有合同附件、补充文件与合同正文具有同等法律效应。

2.2 工作说明书：是指约定本合同服务范围、规范及标准等特定内容的文件，即本合同附件。详见附件《工作说明书》。

2.3 服务：是指乙方按照本合同中约定的服务范围、规范及标准等需求所完成的项目工作。

2.4 合同总价：是指乙方参与本项目公开招标的中标价格。

2.5 阶段支付：是指甲乙双方在合同中约定将合同总价按比例分阶段进行支付的方式。乙方遵守本合同约定履行合同义务，甲方按阶段支付期对项目验收合格后，应支付给乙方相应的项目阶段费用。详见条款“六、价款支付及控制”。

2.6 项目绩效考核指标：是指甲乙双方在合同中约定的本项目所要达到的目标、任务及服务效果的量化标准。详见附件《工作说明书》第三条。

2.7 验收：是指甲方按照本合同约定的项目绩效考核指标内容对乙方的服务效果进行检验的过程及结果，是合同阶段费用支付与控制的依据。详见条款“七、验收”。

2.8 费用扣除：是指经项目阶段验收，乙方未满足甲方项目绩效

指标中的日均综合接起率、日均线路服务情况、每月服务质量抽检合格率，或对甲方造成恶劣社会影响的情况，按相关标准进行费用扣除。详见条款“六、价款支付及控制”。

2.9 业务资料：是指甲方为保障项目实施所交付给乙方的各类业务资料，包括政策文件、经办流程、知识库内容、特殊事项及与本项目开展有关的资料内容。

三、合同标的

3.1 甲方同意委托,乙方同意受托进行人社局咨询电话外包服务项目的服务工作。

3.2 本合同约定的主要工作内容为:为海淀区人力社保局咨询电话提供管理团队、线路、软件、硬件、场地等，同时按甲方要求的标准内容提供电话咨询解答服务，逐步扩大业务范围，并接受甲方项目验收及结果，按甲方要求进行相关整改、改进与检验，不断提升服务质量与工作效率。详细描述见附件《工作说明书》。

四、双方权利和义务

4.1 甲方权利和义务

4.1.1 甲方应向乙方提供项目服务开展所必要的业务资料,并保障资料有效性。业务资料只限用于项目服务与内部培训，甲方有权对业务资料的使用进行监控。

4.1.2 甲方有权在乙方未按合同内容履行服务、并经协商未果后一个月内解除合同，并进行书面告知。合同解除后，未支付的项目

费用将不再支付。

4.1.3 甲方有权对本项目过程进行监视、测量与管控，并指派代表进行实施与管理。

4.1.4 甲方有权依据项目目标、上级要求、验收结果及项目实施效果对乙方提出项目整改与改进事项。

4.1.5 甲方有义务根据阶段支付期按项目绩效考核指标进行项目阶段验收，并在验收合格后进行项目总价的阶段支付。

4.1.6 甲方有义务进行内部各部门间的协调，以完成项目实施过程中必要的沟通、调研、审核、确认等工作。

4.2 乙方权利和义务

4.2.1 乙方须遵照本合同约定的内容履行项目服务及工作，服务过程所依据的内容为甲方提供的业务材料。

4.2.2 乙方须保证项目团队拥有从事本项目服务的能力。

4.2.3 乙方须承担本项目的实施主体责任，即：在项目实施过程中未按照《工作说明书》的服务规范要求而造成的服务投诉、经济损失及其他影响的责任。

4.2.4 乙方有义务保证项目过程中所使用到甲方提供的业务资料专用于项目服务与内部培训，业务资料如需用于他处，须经甲方同意。

4.2.5 乙方有义务按甲方提出的整改与改进要求进行沟通、确认与实施。

4.2.6 乙方有义务保证其服务符合附件中约定的质量要求，若在

服务成果的使用过程中发现有因乙方单方原因导致的缺陷，将按照本合同第九条约定承担责任。

4.2.7 乙方有义务按照 ISO 9001 质量管理体系及甲方质量管理体系相关内容对本项目进行管理，并保证乙方的工作人员严格遵守甲方的有关规章管理制度。

五、服务期限

本项目期为 2026 年 1 月至 2026 年 12 月，在北京市海淀区履行。

六、价款支付及控制

6.1 合同总价：

本合同总价为：¥6,946,680.00 元人民币；大写：人民币陆佰玖拾肆万陆仟陆佰捌拾元整。该价格为包含全部相关税费的最终价格。

6.2 付款方式：

6.2.1 本合同采用阶段支付结算方式。

第一阶段支付：2026 年 3 月，经甲方进行项目阶段验收合格并无扣除费用事项，甲方应向乙方支付合同总价的 35%，即 ¥2,431,338.00 元人民币。（大写：人民币贰佰肆拾叁万壹仟叁佰叁拾捌元整）。

第二阶段支付：2026 年 6 月，经甲方进行项目阶段验收合格并无扣除费用事项，甲方向乙方支付合同总价的 30%，即 ¥2,084,004.00 元人民币。（大写：人民币贰佰零捌万肆仟零肆元）。

整)。

第三阶段支付：2026 年 9 月，经甲方进行项目阶段验收合格并无扣除费用事项，甲方向乙方支付合同总价的 30%，即 ¥2,084,004.00 元人民币。（大写：人民币贰佰零捌万肆仟零肆元整）。

第四阶段支付：2026 年 11 月，经甲方进行项目阶段验收合格并无扣除费用事项，甲方向乙方支付合同总价的 5%，即 ¥347,334.00 元人民币。（大写：人民币叁拾肆万柒仟叁佰叁拾肆元整）。

针对上述各阶段支付的验收未合格情况，将按“6.2.3 费用扣除标准”及“七、验收”条款执行，所需扣除费用从项目阶段费用中减去后进行支付，如无特殊情况，扣除费用不再向乙方支付。

6.2.2 阶段支付方式中的验收内容见合同条款“七、验收”。

6.2.3 费用扣除控制标准

单条线路单个工作日费用计算标准：乙方投标文件中商务部分中的相关内容进行核算。

序号	不符合项	扣除标准
1	咨询服务	按月统计日均综合接起率未达标的差额电话数量，按 80 个/每条服务线路计算出差额服务线路数，再乘以项目单月一条服务线路费用，在项目阶段费用支付时进行扣除。
2	日均线路服务率	1. 按月核查日均电话咨询服务线路数量，如少于日均线路服务率指标，计算出差额线路数，再乘以项目单月一条服务线路费用，在项目阶段费用支付时进行扣除。 2. 同一电话咨询服务线路连续超过十个工作日未开展咨询服务工作的，视为当月未启用，其当月费用在项目阶段费用支付时进行扣除。

3	每月服务质量抽检	1. 按月进行服务质量抽检,月抽检数量须大于项目配置每日咨询服务线路数的 50%。 2. 依据乙方项目投标文件中人员服务费的单人每月绩效奖金。 3. 统计出项目阶段验收周期本项总体未合格数乘以单月人均绩效奖金费用,在项目阶段费用支付时进行扣除。
4	其他内容	项目验收指标中服务满意度、投诉率、项目管控要求完成效率验收未达标,且不能在两周之内完成整改符合要求的,在项目阶段费用支付时扣除项目阶段费用的 20%,待完成整改符合相应指标后进行支付。

6.2.4 在甲方银行发生的汇款费用及其他银行费用应由甲方承担,乙方应承担在乙方银行发生的上述银行费用。

6.2.5 乙方应在每次提交付款申请报告后 5 个工作日内开具符合国家规定的正式发票并交付甲方。

七、验收

7.1 甲方按项目合同总价阶段支付期,依据项目绩效考核指标内容对项目阶段实施效果进行验收,乙方应积极配合并按要求提供相关材料依据;项目验收结果直接控制项目费用阶段支付进度。阶段验收内容如下表:

项目阶段	验收内容
第一阶段: 2026 年 3 月	本合同附件《工作说明书》第三条项目验收指标中的:

第二阶段：2026 年 6 月	1. 项目基础配置 2. 日均线路服务率 3. 咨询服务
第三阶段：2026 年 9 月	4. 服务评价率 5. 服务满意度 7. 投诉率
第四阶段：2026 年 11 月	8. 项目管控要求完成效率

7.2 如项目阶段支付期验收结果（除费用扣除标准外的指标）未符合项目绩效考核指标，甲方不予合同总价的阶段支付，并将未符合项目绩效考核指标的事项以项目管控要求方式书面告知乙方进行整改或改进，待甲方对管控整改或改进结果进行检验合格后，再予支付。

7.3 甲乙双方的任何一方均有义务对另一方提出的变更服务期限、形式和数量的任何合同建议给予适当的考虑，如果各方协商达成一致，应以书面形式对变更予以记录并按各方确认变更的期限、形式和数量执行。如果约定履行在前的义务未能履行，则约定履行在后的义务可以相应顺延。

八、知识产权及保密

8.1 乙方应保证，在本项目实施过程中，所涉及由甲方提供使用的业务资料，其所有权、知识产权属甲方所有，未经甲方批准，不得用于他处。

8.2 甲乙双方任何一方对在本合同签订或履行过程中所接触和知悉的对方的商业秘密，包括但不限于知识产权信息、技术文件资料、技术诀窍、业务经营信息、内部管理方法、内部规章制度以及其他应予保密的信息和资料，负有保密义务，无论上述秘密以何种形式载于何种载体。

8.3 甲乙双方保证上述商业秘密仅限从事该业务的负责人和工作人员范围内知悉。任何一方未经对方事先书面同意，不得将其透露给任何第三方。

8.4 甲乙双方仅能将上述商业秘密用于与本合同项下的合作有关的用途或目的。

8.5 本合同履行期间或终止后，一方应按照对方的要求，将从对方收到的含有上述商业秘密的文件或资料归还给对方，或者以对方认可的方式予以销毁。

8.6 保密期限不受本合同期限的限制，在本合同履行完毕后 10 年内以及前述商业秘密进入公有领域前，商业秘密接受方仍应承担保密义务。

8.7 乙方就基础环境包括机房、相关设备设施、软件系统、办公环境，应实现集防护、检测、响应、恢复于一体的整体安全保障体系，应定期进行安全检查和应急演练，保证系统数据和运行安全。

九、违约责任

9.1 甲乙双方任何一方不履行合同义务或者履行合同义务不符

合本合同约定的，均视为违约。守约方可向违约方发出要求其履行合同义务的书面通知，违约方应在通知发出之日起 5 个工作日内采取补救措施，逾期仍未采取措施的，则守约方有权要求违约方继续履行合同义务并赔偿因此造成的损失。

9.2 项目过程中所涉及甲方提供的业务资料，乙方未经甲方批准用于他处的情况，一经核实，乙方应承担相关法律责任，并承担甲方由此所遭受的不良影响及相关经济损失。

9.3 乙方须承担本项目的实施主体责任，即：在项目实施过程中，未按照《工作说明书中》的服务规范要求而造成的服务投诉、经济损失及其他影响的责任。

9.4 甲乙双方在完成双方签署的书面确认事项后，任何一方提出变更要求，导致项目进度延迟的，不视为对方违约。

9.5 因甲乙双方任何一方的原因致使另一方遭受第三方追诉的，违约方应赔偿由此给另一方造成的损失。

9.6 因甲方的原因或与甲方具有协作关系的第三方的原因导致项目进度延迟的，乙方不承担违约责任。

9.7 由于乙方原因导致项目部分或全部失败，由乙方承担相应功能损失责任。

十、法律适用及争议解决

10.1 本合同按中华人民共和国法律解释，受中华人民共和国法律管辖。

10.2 因执行本合同所发生的和与本合同有关的一切争议，双方应首先通过协商方式解决。如经协商无法达成一致时，应提交本合同签订地人民法院裁决。

10.3 在争议解决期间，除了必须在诉讼中解决的争议事项外，合同其余部分应当继续履行。

十一、责任限制

11.1 在任何情况下，乙方无须就下列情形承担责任：

- (1) 第三方对甲方提出的索赔要求，乙方原因导致的除外；
- (2) 甲方原因造成的乙方已交付的服务成果的丢失或损害；
- (3) 超出本合同的责任范围的损失。

11.2 在任何情况下，甲方无须就下列情形承担责任：

- (1) 第三方对乙方提出的索赔要求，甲方原因导致的除外；
- (2) 乙方任何非甲方原因造成的间接经济损失；
- (3) 乙方自行管理的设备、资料丢失或损害。

十二、不可抗力

12.1 本合同中不可抗力指地震、台风、火灾、水灾、战争、罢工以及其他双方共同认同的不能预见、不能避免、不能克服的客观情况。

12.2 由于不可抗力致使合同无法履行的，受不可抗力影响一方应立即将不能履行本合同的事实书面通知对方，并在不可抗力发生之日起 15 天内提供有关相关政府部门或公证机关出具的证明文

件。

12.3 由于不可抗力致使合同无法履行的，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，按照该事件对合同履行的影响程度，决定继续履行合同或终止合同。

12.4 一方迟延履行合同后发生不可抗力的，仍应承担违约责任。

十三、合同的变更、转让和终止

13.1 本合同一经生效，非经甲乙双方协商一致同意变更本合同的，任何一方无论以何种方式对合同条款的增减及其他变更均无约束力。

13.2 非经甲乙双方签署同意，任何一方无权转让本合同及本合同规定的全部或部分权利、义务。

13.3 甲乙双方全部履行合同及相关附件规定的义务后，本合同自然终止（本合同第 8.1 条除外）。本合同及相关附件任何条款之法律效力于尚未终止前，均及于双方当事人和各自的承继人、受让人。

13.4 乙方如丧失清偿能力或进入破产程序，甲方可决定解除本合同，但须以书面形式通知对方。

十四、其他

14.1 除双方在合同中约定的条款外，其他未尽事宜均以补充合同或补充协议形式另行约定，上述形式与本合同具有同等效力。

14.2 如本合同与其各项书面文件的条款发生冲突，则其优先顺序为：

（1）其他双方签字盖章确认的条款内容，并且时间新于合同正文及附件签定的书面文件；

（2）合同正文；

（3）合同附件。

14.3 所有因本合同履行或与本合同有关的通知均应以书面形式做出，并加盖公章，以专人递交，所有通知实际到达前述地址的工作日视为收到通知之日。

14.4 本合同各条款的标题只是为了阅读方便而设立，当某个条款具体内容与标题的含义不一致时，不影响该条款具体内容之效力。

14.5 任何一方未行使其于此合同项下的任何权利均不得构成或被视为该方对这些权利或其他权利的放弃或丧失。

14.6 如果此合同中的任何条款或约定被认为违反法律，则除这些条款和约定以外的其他条款的效力和可执行性不得因此而受到影响。

14.7 合同期届满后，在不改变合同其它条款的情况下，甲方服务情况与乙方续签合同，续签次数不得超过两次，总服务期限不得超过三年。续签合同金额必须在预算批复金额内，且合同金额增加部分不能超过原合同采购金额的百分之十。

14.8 本合同一式 陆 份，甲方执 叁 份，乙方执 叁 份。自双方签字盖章之日起生效。

十五、附件

附件：《工作说明书》



此页无正文

甲方	名称（或姓名）	北京市海淀区人力资源和社会保障局 (签章)			合同专用章 或 单位公章 2025年12月 31日
	法定代表人	(签章)			
	授权代表	于晓兵 (签章)			
	联系（经办人）	王能 (签章)			
	住 所 (通讯地址)	北京市海淀区西四环北路 73 号中关村人才发展中心	邮政 编码	100195	
	电 话	010-88506555	传真		
	开户银行				
	账 号				
乙方	名称（或姓名）	北京政信 1890 智能科技有限公司 (签章)			合同专用章 或 单位公章 2025年12月 31日
	法定代表人	李浩浩 (签章)			
	授权代表	(签章)			
	联系（经办人）	(签章)			
	住 所 (通讯地址)	北京市海淀区中关村南大街 5 号 1 区 689 楼 309 室	邮政 编码	100081	
	电 话	010-68915728	传真		
	开户银行	招商银行股份有限公司北京海淀科技金融支行			
账 号	110 952 630 510 601				

附件：

工作说明书

一、业务咨询服务内容

1、乙方为甲方提供以电话为基础的业务咨询服务，并按甲方要求不断探索、测试新型服务方式，如移动设备终端应用、网络在线方式等。

2、乙方须按甲方要求做好业务范围的新增与调整工作，并遵照本项目服务内容与规范要求进行实施。

3、乙方依据质量管理体系（ISO19001）要求，制定完整的项目管理制度及工作流程，内容包括：工作对接、知识库管理、业务培训考核、绩效考核、质检、数据分析、风险防控、投诉处理等。

4、乙方须严格与甲方服务大厅工作时间一致（工作日 8：30-17：30，中午不间断服务；普通周六延时服务 8：30-12：30），能服从甲方工作要求，在可控范围内对工作内容和工作机制做出调整部署。

5、结合阶梯上岗机制，制定坐席业务能力持续培训机制、制定高峰期话量保障机制，保障业务服务质量和效率。

6、甲乙双方共同建立一套完整的业务洽商沟通机制，就工作过程中可能出现的服务风险进行洽商及解决，包括以下内容：

（1）因政策及业务调整产生电话量激增，出现线路、设备、场地无法满足要求的情况，进而引发满意度不高、经费不够等问题，双方及时沟通共同寻求解决方法。

（2）乙方通过对咨询电话接听内容进行分析，提出的关于某项业务的建议。双方及时进行业务互动，以便更好地为公众提供服务。

二、 服务规范要求

乙方在项目服务过程中，须严格遵守服务规范要求，具体内容如下：

1、依据质量管理体系（ISO19001）要求，制定与本项目相适应的服务规范内容，包括：工作流程、服务话术等。

2、遵守海淀区人力社保局电话咨询服务工作六步法，即：“礼貌接、笑相问、依标准、热情答、及时记、求评价”。

3、依据海淀区人力社保局相关业务部门所提供有效的标准业务内容进行电话咨询解答，标准业务内容的承载方式为“海淀区人力社保业务咨询服务知识库”系统。特殊问题按相应工作流程予以处理。

三、 项目绩效考核指标

序号	项目	内容	指标
1	项目基础配置（项目资源 和需求）	每日电话咨询服务线路	基础配置符合 率达 100%
		软硬件设备及功能	
		办公场地	
		工作时间	
2	日均线路服务率	每日提供电话咨询服务线路数量与所具备电话咨询服务线路的能力数量的比例。	日均线路服务率>90%
3	咨询服务	按本项目期所具备电话咨询服务线路的能力计算，每日电话咨询服务总能力是 4480 个。按月计算，在服务能力范围内的日均综合接起率。	日均综合接起率>93%
		非工作时间电话留言回复和其他方式咨询服务回复情况。	其他服务回复率 100%
4	服务评价率	指每个验收阶段日均被评价的电话数量与接听数量的比例。	服务评价率>90%
5	服务满意度	指每个验收阶段日均“满意”评价的数量与评价总数的比例。	服务满意度>99%
6	投诉率	业务内容：指未按照业务标准内容，或对疑难、风险事项没有按标准流程进行处理，给服务对象提供错误答复或造成损失，导致服务对象进行投诉的事项。不能出现服务态度类的投诉。	投诉率 <1/50000
7	项目管控要求完成效率	指我方对项目承建方提出的与项目实施相关的改进要求，或在承建方未能达到上述项目绩效内容时的整改要求的完成效率。	项目管控要求完成效率达到 100%

四、 硬件网络平台服务内容

1、乙方提供硬件网络平台服务，包括：提供电话服务号码、120路中继线、120路 IVR，提供具备电话接入和交换、电话与计算机集成、用户来电管理和监控、坐席操作和辅助功能、统计报表以及实时录音等服务功能的排队机。提供的硬件平台中包括以下设备：

序号	产品名称	单位	数量
● 语音设备			
1	语音网关 4E1	套	1
2	数字中继线路	套	4
3	坐席 IP 话机和专用耳麦	套	66
● 交换机			
1	48 口交换机	台	1
2	24 口交换机	台	2
● 服务器			
1	系统平台服务器	台	1
2	数据库服务器	台	1
3	应用服务器	台	1
4	语音识别服务器	台	1
5	语音合成服务器	台	1
● 办公电脑			
1	办公电脑	台	66

2、乙方提供互联网和电子政务专网。

五、 软件平台服务内容

1、乙方提供信息采集、信息查询、基本语音、电话咨询服务、语音查询、语音统计、软键盘、信息采集列表、工作列表、工作统计、个性化设计、最新通知、系统管理等功能，并按甲方要求不断探索建立与测试移动设备终端应用、网络在线等服务方式。

2、乙方提供多种形式的工作统计功能，包括按来电源统计、统计报表等数据分析展现和数据查询功能的领导监督管理平台服务。

3、乙方提供问题收集、问题列表、业务信息初始化、知识库分

类维护、全文检索等功能的知识库管理平台服务，并将接听系统与知识库进行有机结合，对知识库功能进行改进。

4、乙方提供用户管理、权限管理、平台配置管理、数据接口管理等系统管理员平台服务。

5、乙方提供数据展示、语音播报电话排队人数、满意度评价等功能，并提供软件平台应急保障服务。

6、乙方提供语音智能客服功能，具备语音智能客服与人工坐席协同功能，智能客服可回答高频、标准的问题，并逐渐完善；当回答不了或者知识范围超出边界，自动转接人工坐席进行回答。

7、乙方提供的短信条数一年不超过 12000 条，每条短信内容不超过 150 个字。

六、 项目人员配置内容

（一）乙方配置项目管理团队，包括项目经理、软硬件及计算机网络技术保障人员。应具备的条件如下：

1、项目经理应具备以下条件：

（1）大学本科及以上学历；

（2）具有过硬的公文写作能力；

（3）熟悉和掌握 ISO9001 质量管理体系相关标准；

（4）普通话标准，有 3 年以上呼叫中心管理岗位工作经验；

（5）有与政府部门合作的工作经验，深刻了解呼叫中心的架构和业务模式；

（6）有高效的执行力，能高效推进工作，及时完成本职工作，同时具有较强的学习与适应能力，善于独立分析与解决问题；

（7）有较强的沟通、协调能力，能与技术团队、运营团队紧密的

沟通协作；

(8) 具有较强的逻辑思维能力、理解能力和沟通能力，有高度的责任感、进取心，具有敬业精神和奉献精神；

(9) 能熟练操作电脑，熟悉 office 办公软件、网络知识及多媒体应用知识，能够熟练掌握英语的一般会话。

2、技术保障人员应具备以下条件：

(1) 具有大专及以上学历；

(2) 在本单位从事 2 年以上的相关专业工作，具有较强的动手能力；

(3) 有高效的执行力，能协助项目经理推进相关工作，及时完成本职工作，同时具有较强的学习与适应能力，善于独立分析与解决问题；

(4) 有优秀的客户服务意识，良好的团队合作精神，具备高度责任心和工作热情、良好的职业素养，服从管理；

(5) 普通话标准、语速适中、语态热情、表达清晰；

(6) 具有较强的逻辑思维能力、理解能力和沟通能力，有高度的责任感、进取心，具有敬业精神和奉献精神；

(7) 了解社会保险等相关法律法规及业务知识。

(二) 乙方电话咨询线路服务人员，具体岗位条件如下：

(1) 一般具有大专及以上学历；

(2) 能够熟练操作计算机、运用 office 办公软件，录入速度达到 60 字/分钟以上；

(3) 普通话标准、语速适中、语态热情、表达清晰；

(4) 具有较强的逻辑思维能力、理解能力和沟通能力；

(5)工作态度认真、具有很强的工作责任心、服从管理、具有敬业精神和奉献精神；

(6)从事过客户服务或了解社会保险等方面业务知识者优先考虑。

(三)乙方应按照国家有关规定如实为工作人员缴纳社会保险和住房公积金。

七、 办公场地服务内容

乙方提供的位于北京市海淀区中关村南大街 3 号海淀科技大厦 7 层的独立办公场地,具有统一装修风格和一定的扩展能力。场地具体服务要求如下:

- 1、提供 330 平米的办公场地；
- 2、容纳 66 条电话咨询线路服务的办公区域及工位，并配套办公设备；
- 3、要求具有独立机柜，所有服务器与排队机放在一个机房内；机房内具有 UPS 系统和气体灭火系统，机房内温度满足设备对温度的要求。

八、 安全生产服务内容

乙方须做好本项目实施过程的安全生产工作，包括办公现场安全、软硬件及网络安全、突发事件的应急保障，具体内容如下：

- 1、办公现场安全。要求乙方具有办公现场安全保障的管理制度，包括人员进出、用电安全、物品安全等，并遵守执行；
- 2、软硬件及网络安全。要求乙方具有软硬件及网络设施、设备的安全生产管理制度，有专人负责定期巡检，并遵守执行；
- 3、突发事件的应急保障。要求乙方具有软硬件及网络设施、设

备突发事件的应急处理机制，并遵守执行。

九、 其他服务内容

如在本合同履行过程中，存在增加的其他服务内容需求，可以补充合同、补充协议等书面文件形式进行约定，约定内容须由甲乙双方进行确认，加盖单位公章后有效。

