

12309首都检察服务热线购买社会化服务项目协议

甲方：北京市人民检察院

法定代表/授权代表：朱雅频

地址：北京市东城区建国门北大街9号

联系人：石文墨

联系电话：18911163362

乙方：中移在线服务有限公司

法定代表/授权代表：赵峰

地址：河南省郑州市高新区长椿路32号中国移动

联系人：王立新

联系电话：15901386888

为满足“12309首都检察服务热线”等工作需求，北京市人民检察院（以下称甲方）与中移在线服务有限公司（以下称乙方）本着友好合作的原则，经协商，就甲方委托乙方提供“12309首都检察服务热线”服务的相关事宜，进一步明确甲、乙双方的权利和义务，达成如下协议：

第一条 协议目的

为保证甲、乙双方合作过程中的权利、义务，规范合作过程中的行为，特制订本协议。

第二条 服务内容

由乙方提供驻场服务，承担以下工作任务：

- (1) 12309 检察服务热线接听、工单录入、派单、回访；
- (2) 群众来信分拣、文件扫描、基础信息录入，群众网络来信、反映诉求相关资

料打印、整理归档；

(3) 协助检察官进行来访群众基础信息采集录入。

1. 岗位职责要求

1.1 12309 电话值守岗坐席 4 个、群众来访信息录入岗坐席 2 个、群众来信协办岗坐席 3 个。

12309 电话值守岗负责接听甲方 12309 热线，准确解答法律咨询、依法登记人民群众控告、申诉、司法救助申请和国家赔偿申请等。

群众来访信息录入岗负责协助检察官进行群众基础信息采集录入。

群众来信协办岗负责辅助检察官办案组进行资料扫描、基础信息录入、法律文书邮寄等事务性工作。

1.2 岗位坐席人员配备情况。

本项目 12309 电话值守岗为全年 365 天，群众来访信息录入岗和群众来信协办岗为工作日，各岗位坐席需配比合理人员数量，并确保人员工作时间和其他各项权益符合《中华人民共和国劳动法》，以下为具体比例。

岗位名称	坐席数（席）	工作时间
12309 电话值守岗	4	全年每天 24 小时不间断(工作日+休息日)
群众来访信息录入岗	2	工作日
群众来信协办岗	3	工作日

2. 岗位人员要求

2.1 岗位人员需具有大专以上学历，其中法学专业人员不低于总人数的 75%，具有呼叫工作经验的人员不

低于总人数的 30%。不得直接或间接聘用任何曾由采购人辞退、或提出更换要求，不再继续为采购人提供服务的工作人员。

2.2 普通话标准，熟悉计算机相关基础操作；

2.3 具备较强的服务意识和良好的管理能力、沟通能力、记忆能力、心理承受能力；

2.4 政治素养良好，无犯罪违法违纪纪录，严格遵守甲方各项规章制度、保密制度、

服务规范等。

2.5 第三方服务人员经过岗前培训后，先由乙方进行考核，再由甲方考核，经考核合格后的人员正式上岗负责各岗位相关工作。

3.服务质量要求

3.1 各岗位人员在工作中要使用规范的服务用语，做到文明、礼貌、热情、诚恳、周到服务。不得因服务或业务问题引发公众有效投诉。

3.2 12309 电话值守岗工作日白天不低于 4 个岗位，夜晚不低于 2 个岗位；周末、节假日白天不低于 2 个岗位，夜晚不低于 2 个岗位。

群众来访信息录入岗工作日定额 2 个岗位。

群众来信协办岗工作日定额 3 个岗位。

3.3 乙方要保障第三方服务人员稳定，人员年流动率不高于 20%。人员离岗需提前三个月书面通知甲方。

3.4 乙方承担员工薪酬、社保、婚假、产假、丧假、哺乳假、年休假、病假等运营成本。由于乙方责任，造成工作任务未完成需要加班的，加班费用由乙方承担。

3.5 乙方每季度、全年对人员的出勤、应急事件处理、信息反馈及工作配合度等方面进行考核。如因病假事假、公司例会或公共卫生事件影响等原因不能到岗的，应安排替补人员，提前告知甲方并征得同意。对于工作出现重大过失、不配合工作、未能出勤且未安排替补人员等情况考核不称职者，采购人有权要求更换，乙方应在 3 个工作日内做出实质响应。

3.6 甲方对不称职第三方服务人员的更换要求，乙方需在 2 个工作日内做出实质响应。

3.7 根据本项目特点制定合理、高效的排班制度。除保证一年 365 天各岗位不出现缺人、漏岗的现象以外，还要优化资源配置、制定服务指标，根据人员技能配置合适岗位，建立各岗位备勤制度等方法提高各岗位的工作效率、服务质量，提升公众满意度。

第三条 协议有效期

本协议自甲乙双方签字盖章之日起生效。协议履行期为 2026 年 5 月 1 日至 2027 年 4 月 30 日止。

第四条 双方的权利和义务

4.1 甲方的权利和义务

4.1.1 甲方负责向乙方提供项目所需的服务场地、服务信息、工作流程及相关工作标准；甲方调整服务规模或业务要求的，经甲、乙双方商议确认后，乙方对所提供的服务进行调整，针对调整事项甲方需按照实际服务内容以本合同约定标准支付服务费用。

4.1.2 甲方负责对乙方相关服务人员进行业务培训，以使乙方能更好地为甲方提供服务。

4.1.3 甲方应按时向乙方支付本协议约定的服务费用。

4.2 乙方的权利和义务

4.2.1 乙方应严格按照甲方要求和本协议约定进行服务人员招聘、统筹等相关工作。

4.2.2 如甲方调整服务规模或业务要求，经甲、乙双方协商确认后，乙方应对所提供的服务进行调整，乙方有权要求甲方按照实际服务内容支付服务费用，但调整费用发生前应先取得甲方书面认可。

4.2.3 未经甲方书面同意，不得以任何形式转让、转包、分包本项目部分或全部内容给第三方。

4.2.4 乙方应该保证工作人员符合甲方的要求（政治面貌、专业背景、工作技能等），并参加相关业务培训。

4.2.5 乙方有权按照本协议规定按时获得甲方支付的服务费用。

4.2.6 乙方负责承担并支付服务人员在岗工作期间的餐费。每月按实际用餐人数及费用与甲方进行结算。若甲方实际用餐标准发生变化，则依据实际餐费标准结算。

4.2.7 乙方负责提供服务人员的统一着装。

4.2.8 乙方完全遵守《中华人民共和国妇女权益保障法》中关于“劳动和社会保障权益”的有关要求。

4.2.9 本合同服务期届满后，在甲方确定新的服务商并签订新的服务合同之前，乙方应继续按照本合同约定的服务内容和标准提供服务，以确保服务的延续性。在此期间，双方应按照本合同约定的条款和条件继续履行各自的权利和义务，直至新的服务商正式接管服务为止。

第五条 服务费用支付标准及方式

5.1 合同金额为 972,000.00 元（大写人民币 玖拾柒万贰仟元 整）。

5.2 付费周期：按进度支付。

第一次支付时间为合同签订后支付合同金额的 50%，即 486,000.00 元（大写人民币 肆拾捌万陆仟元 整）。

第二次支付时间为合同到期前且通过甲方考核之后，支付合同金额的 50%，即 486,000.00 元（大写人民币 肆拾捌万陆仟元 整）。

5.3 甲方每次支付费用后，乙方在 3 个工作日内向甲方开具等额正规发票。

5.4 支付方式：按 汇款 支付方式。

账户名称：中移在线服务有限公司

开户行：招商银行股份有限公司北京分行营业部

银行账号：8888015100003059

第六条 违约责任

6.1 甲方解除合同的有关要求：

(1) 若乙方人员更换三次后，仍不满足甲方相关要求的，甲方有权解除合同。

(2) 若乙方转让、转包、分包本项目部分或者全部内容给第三方的，甲方有权解除合同。

(3) 若乙方未按照第七条保密条款规定，泄露甲方秘密的，甲方有权解除合同。

6.2 乙方解除合同的有关要求：

(1) 甲方如有特殊原因，需逾期支付服务费用，应以书面形式向乙方进行说明，逾期 60 天仍未支付，乙方可解除本合同。

(2) 若甲方未按约定的金额、期限、方式向乙方支付费用，且未向乙方提供相关说明，乙方有权终止合同约定服务。

6.3 甲乙双方任何一方未履行本合同项下的义务或者履行合同义务不符合本合同约定的，非违约方有权同时采取以下措施：

- (1) 要求违约方采取及时、合理的补救措施；
- (2) 要求违约方对其违约行为所造成的损失承担赔偿责任；

第七条 保密条款

7.1 甲、乙双方对本协议相关的各种资料和信息保密。

7.2 任何一方对于在合作过程中了解或接触到的对方工作秘密及其他敏感资料和信息（以下简称“保密信息”）均应保守秘密；未经对方书面同意，任何一方不得向媒体公开或向第三方透露、给予或转让该项保密信息。泄密的一方将对另一方因此而受的损失负完全赔偿责任。

第八条 免责条款

8.1 甲、乙双方任何一方因不可抗力事件，不能履行本协议的，根据不可抗力事件的影响，部分或全部免除责任。

8.2 甲、乙双方任何一方因不可抗力事件，不能履行协议的，应及时通知对方，以减轻可能给对方造成的损失，并应当在合理的期限内，提供不可抗力事件及其对协议履行影响状况的证明。

8.3 不可抗力影响发生后，甲、乙双方视具体情况决定继续履行本协议或解除协议。

第九条 争议解决方式

因本协议引起的一切争议，甲、乙双方首先本着互谅互让、真诚友好的态度协商解决。如协商不成的，应向甲方所在地的人民法院提起诉讼。

第十条 协议变更、终止、解除

10.1 任何一方未经另一方同意，不得修改、变更任何条款及内容，若确需修改、变更的，经甲、乙双方协商一致并签订补充协议。

10.2 如因业务调整等特殊原因，甲方提前解除协议，甲方不承担违约责任，但需以书面形式通知乙方并履行手续，向乙方结清当月服务费。

第十一条 其它约定

11.1 本协议生效后，甲方以书面载明的有关调整业务内容的说明，经甲、乙双方同意，书面通知自动构成本协议的组成部分，对甲、乙双方具有约束力，协议仍有未尽事宜，甲、乙双方可签订补充协议解决。

11.2 本协议的附件、补充协议与本协议具有同等法律效力。若本协议的补充协议与本协议存在冲突，则以本协议的补充协议为准。

11.3 本协议一式陆份，甲方叁份，乙方叁份，具有同等效力。

(以下无正文)

甲方（盖章）：北京市人民检察院

法定代表/授权代表（签字）：kwaf

日期： 年 月 日

乙方（盖章）：中移在线服务有限公司

法定代表/授权代表（签字）：王强

日期：2016年4月28日