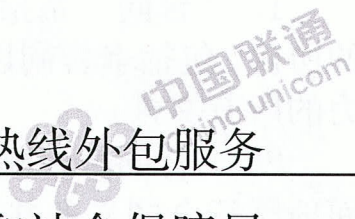
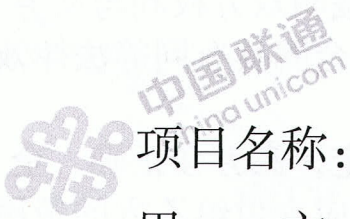




京人社合同 (2026) 0034 号

# 政府采购合同



项目名称: 北京人社 12333 热线外包服务

甲 方: 北京市人力资源和社会保障局

乙 方: 中国联合网络通信有限公司

北京市分公司

签署日期: \_\_\_\_\_ 年 月 日

( 本合同  是 /  否为中小企业预留合同 )



甲方：北京市人力资源和社会保障局（以下简称“甲方”）

法定代表/负责人：王清旺

办公地址：北京市通州区清风路 33 号院 4 号楼

乙方：中国联合网络通信有限公司北京市分公司（以下简称“乙方”）

法定代表/负责人：陈海波

办公地址：北京市西城区复兴门南大街 6 号

鉴于北京市人力资源和社会保障局2026年北京市12333热线外包服务通过公开招标方式确定 乙方 为本项目中标人，依据《中华人民共和国民法典》的规定，甲乙双方经充分协商达成一致，签订本合同。

### 一、定义

本合同中的下列术语应解释为：

1. “合同”系指甲乙双方自愿签署、载明双方权利与义务的协议，包括本合同以及本合同提及的与本合同具有同等法律效力的所有文件。
2. “合同款总额”系指根据本合同规定，乙方在正确、全面地履行合同义务并全部通过验收后，甲方应支付给乙方的费用金额。
3. “人员”系指作为雇员由乙方所雇佣并被分配执行服务或其任何部分的人员。
4. “服务”系指由乙方根据合同所实施的工作。
5. “保密信息”系指甲乙双方各自所拥有的不为公众所知的管理信息、方式方法、产品信息、计算机源代码、技术文档和技术资料等，或者由甲乙双方在履行本合同过程中明确指明为保密的合法信息。
6. “甲方”系指北京市人力资源和社会保障局。
7. “乙方”系指中国联合网络通信有限公司北京市分公司。
8. “本项目”系指北京人社 12333 热线外包服务。



## 二、合同文件

下列文件构成本合同的组成部分,应当认为是一个整体,彼此相互解释,相互补充。为便于解释,组成合同的多个文件的优先支配地位的次序如下:

1. 本合同书
2. 中标通知书(附件一)
3. 服务内容(附件二)
4. 未完成考核指标扣除的补充协议(附件三)
5. 12333 热线安全保密协议(附件四)

## 三、服务内容

乙方为甲方所委托的北京人社 12333 热线外包服务提供服务(下称“本项目”),乙方的服务内容详见附件二。

## 四、服务地点和时间

服务期:本合同服务期限自 2026 年 4 月 1 日至 2027 年 3 月 31 日止。

2026 年 4 月 1 日至 2026 年 4 月 30 日过渡期间的服务,依据本合同执行。

服务地点:甲方指定的服务地点。

## 五、付款条件和方式

1. 本项目合同款总额为人民币 ¥29,191,900.00 元(含税),大写:人民币贰仟玖佰壹拾玖万壹仟玖佰元整,为乙方承接本项目的全部费用,除此之外甲方无需支付其他费用。

2. 付款方式:

2026 年 6 月 30 日前,支付外包服务总费用的 76.69%,即人民币 22,387,268.11 元。

2027 年 4 月 30 日前,按照外包服务总费用的 20%即 5,838,380.00 元,根据全年绩效考核结果按实际费用支付。剩余 966,251.89 元,待甲方组织的合同履行验收合格并出具正式验收合格文件后 30 个工作日内支付。

本项目资金来源为财政资金,合同约定的付款期限及付款方式、付款额度以财政资金到位情况为准。因财政资金未到位而影响甲方支付的情况,不视为甲方违约,乙方应予以理解并保证合同履行。

3. 乙方应在甲方付款前向甲方开具正规合法发票,否则甲



方有权暂不付款且不承担逾期付款的违约责任。因乙方原因（包括但不限于未开具发票、开具发票不符合甲方要求等）导致甲方延期付款，相应责任由乙方承担。

## 六、权利和义务

### （一）甲方权利、义务

1.系统环境为北京 12333 热线业务专用，不得运行非北京 12333 热线业务。人社政策知识库（包括人工咨询所用知识库和智能服务所用知识库）及工作中产生的相关数据、信息等数字产权及知识产权，所有权归甲方所有，管理、使用、维护等由甲方负责，乙方未经甲方同意，不得擅自修改、拷贝等。

2.甲方负责对乙方的工作进度及服务质量进行监督，并及时向乙方提出工作建议和要求，除人工服务量按年度对乙方进行考核外，其他绩效指标按季度进行考核。

3.甲方按照《季度运营团队监管考核表》对乙方运营团队工作绩效进行考核，对玩忽职守、不作为、慢作为、工作效率低下的，甲方有权要求乙方对相关人员进行限期调整和处理。

4.甲方负责对人社政策知识库内的法律法规、常见问题、办事指南等进行维护，确保信息准确性。

5.甲方负责对公司骨干进行新出台、专业性强的业务政策培训。

6.甲方负责对乙方履行安全主体责任落实情况进行监管，包括场地（包括但不限于办公场所、工作人员用餐场所等）安全、设备安全、消防安全、内保安全、交通安全、人员安全、数据安全、网络安全、综治维稳等。

7.甲方应按照合同约定向乙方支付服务费用。

### （二）乙方权利、义务

1.乙方根据新政策出台或疑难问题等情况，有权向甲方提出组织培训、更新知识库等要求。

2.乙方负责对知识库运行进行技术支持，确保数据完整；在甲方的指导下，负责完善自助语音播报内容，确保语音亲切自然、内容及时更新。

3.乙方负责智能助手“京晓保”、智能坐席的系统维护和技术支持，确保畅通不断线和准确率。

4.乙方承担本项目所有资料和数据保密责任，未经甲方书面



同意不得向第三方泄露。乙方应当与包括咨询员在内的所有工作人员签订保密协议, 监督其履行保密义务, 保密义务长期有效, 不因合同期满、解除、终止而失效。

5. 本合同终止前, 乙方应将本项目所有资料和数据交还甲方, 不得留存备份, 并应向甲方无偿提供所有技术标准文件。

6. 鉴于本项目的特殊性, 乙方承担项目经费的使用主体责任, 应严格按财政预算批复用途合法合规使用。乙方应具备垫资能力, 保证按月、足额发放人员工资, 缴纳社会保险和住房公积金, 乙方为此承担全部责任。

7. 乙方应配合甲方完成项目审计工作, 保证提供本项目所有材料的真实性、准确性和及时性。

8. 乙方不得擅自将本项目转包、分包给第三方。

9. 乙方为本项目安全运行的主体责任, 负责工作场地(包括但不限于办公场所、工作人员用餐场所等)的设备安全、消防安全、内保安全、交通安全、人员安全、数据安全、网络安全、综治维稳等。乙方应制定意识形态安全制度、安全生产责任制度和应急管理预案, 并定期组织安全教育培训, 开展应急处置演练。

10. 乙方在履行本合同项下约定义务过程中, 因非甲方原因导致的乙方及乙方工作人员财物、人身遭致损害及意外等情形, 均由乙方承担全部责任。

11. 乙方作为本项目服务团队管理主责方, 对工作中出现因违法违规等行为, 对甲方及第三方造成社会负面影响及安全隐患或经济损失的, 由乙方承担连带责任。

## 七、违约责任

1. 因甲方机构调整、不可抗力等特殊原因导致本合同无法履行, 甲方不承担违约责任。

2. 乙方及乙方工作人员未履行保密条款, 甲方有权单方面解除合同, 乙方须赔偿甲方因此遭致的全部损失, 并须向甲方支付本合同款总额的 20% 作为违约金。

3. 项目运行过程中, 乙方给甲方造成重大不良社会影响或经济损失的, 甲方有权单方面解除合同。

4. 乙方违反合同约定, 未经甲方允许擅自将合同分包、转包给第三方的, 甲方有权单方面解除合同。

甲方单方解除合同的, 乙方应在收到甲方解除合同通知之日



起 30 日内退回甲方已付费用，按照项目合同款总额 20% 向甲方支付违约金，给甲方造成损失的，还应赔偿全部损失和因此增加的费用。

5. 除本合同另有约定外，乙方违反本合同约定的义务，甲方有权要求乙方予以纠正，继续履行合同；经书面通知，乙方拒绝纠正或纠正不符合要求的，甲方有权解除合同，并要求乙方支付本合同总金额 20% 的违约金，违约金数额不足以弥补甲方损失的，乙方还应继续赔偿。

## 八、服务质量考核

### 1. 考核指标与考核要求

序号	考核指标	考核值	考核权重	考核周期
1	前端服务人员数量	≥170 人	4%	季
2	后端支撑人员数量	≤30 人	4%	季
3	配备坐席工位数量	≥142 席	4%	季
4	全年人工服务量	≥328.5 万通	4%	年
5	人工接通率	≥92%	10%	季
6	来电响应等待时间	≤1 分钟	4%	季
7	培训人员合格留用率	≥74%	4%	季
8	项目配备人员满勤上岗率	≥95%	4%	季
9	诉求工单完成率	≥100%	4%	季
10	诉求记录准确率、转办率	= 100%	6%	季
11	转“好差评”率	≥90%	4%	季
12	“好差评”满意率	≥99.6%	6%	季
13	人工政策解答正确率	≥99.92%	4%	季
14	投诉率	≤0.0003%	4%	季
15	“京晓保”系统运行稳定	=100%	6%	季



16	“京晓保”、智能坐席解答正确率	$\geq 90\%$	4%	季
17	设备故障响应时间	$\leq 3$ 分钟	4%	季
18	“不稳定因素”电话妥善处置	$=100\%$	10%	季
19	热线系统及网络、服务团队、办公场地、工作中产生的信息及数据等安全	$=100\%$	10%	季

## 2. 未完成考核指标扣除

甲方对乙方服务质量实行季度和年度考核, 未完成考核指标的, 具体扣减标准见补充协议。

## 九、合同廉政承诺

1. 合同双方承诺共同加强廉洁自律、反对商业贿赂。
2. 甲方及其工作人员不得索要礼金、有价证券和贵重物品; 不得在乙方报销应由本单位或个人支付的费用; 不得以参与项目实施为名, 接受乙方从本项目中支取的劳务报酬; 不得参加乙方安排的宴请和娱乐活动。

3. 乙方不得向甲方及其工作人员行贿或馈赠礼金、有价证券、贵重礼品; 不得为其报销应由甲方单位或个人支付的费用; 不得向甲方工作人员支付劳务报酬; 不得安排甲方工作人员参加宴请及娱乐活动。

## 十、不可抗力

1. 如果合同任一方因战争、火灾、洪水、台风、地震和其他不可抗力原因, 影响了合同的履行, 则可根据受影响的程度顺延合同履行期限, 这一期限应相当于事故所影响的时间。受不可抗力影响的一方在不可抗力影响的范围内, 不承担违约责任。但若一方违约在先, 不得以此后发生不可抗力为由免除其违约责任。

2. 受不可抗力影响的一方应在事件发生后, 立即通知对方, 并在 10 日内以书面方式向对方提供该不可抗力事件的证明文件 (如政府公告、新闻报道等), 并应于不可抗力事件结束后, 立即恢复对本合同的履行。

3. 如果不可抗力事件后果影响合同执行超过 90 天, 双方则就未来合同的履行另行商议。

## 十一、争议的解决

1. 本合同按中华人民共和国相关法律、法规进行解决。



2.因履行合同所发生的一切争议,双方应友好协商解决,协商不成的按以下方式解决:

提交北京仲裁委员会仲裁,仲裁裁决为终局裁决。

3.发生争议期间,乙方有义务继续按照服务内容条款中的要求提供服务,不得中断,不得降低服务标准。

## 十二、合同的终止与解除

1.本合同履行期限为2026年4月1日至2027年3月31日,在北京履行。如需更换地点,由甲乙双方另行协商。

2.单方提出变更本合同条款,需提前一个月以书面形式通知对方,经甲乙双方协商一致后可变更相关内容。

3.鉴于政府热线项目的特殊性,乙方明确知晓并承诺,合同期内乙方不得单方面提出解除本合同。

4.解除或终止本合同时,双方需共同成立工作小组,妥善处理相关事宜,确保热线服务各项工作无缝对接,否则乙方应承担全部责任。

## 十三、附则

鉴于本项目合同款由财政拨款的特殊性,且合同中所涉及的服务内容具有连续性、不间断性的特点,合同到期后,乙方应根据本合同服务条款内容继续提供服务,确保服务质量,服务时间至甲方与下一年度服务商签署新的服务合同时为止。

## 十四、合同的生效

1.本合同自双方法定代表人或授权代表签字并加盖单位公章之日起生效。

2.本合同一式肆份,甲乙双方各执贰份,具有同等法律效力。

3.本合同未尽事宜,应经双方协商后以补充协议方式明确。补充协议自双方法定代表人签字并加盖单位合同章或公章后生效。



签署页（本页无正文）

甲方：北京市人力资源和社会保障局

乙方：中国联合网络通信有限公司北京市分公司

名称：（印章）

名称：（印章）



2026年4月30日

2026年4月30日

法定代表人（签字）：

法定代表人（签字）：

或授权代表（签字）：

或授权代表（签字）：

地址：北京市通州区清风路33号院4号楼

地址：北京市西城区复兴门南大街6号

邮政编码：101169

邮政编码：100032

电话：63355992

电话：66197712

开户银行：北京银行陶然支行

开户银行：建行前门支行

账号：01090531500120112006664

账号：11001005100053010272

(文)字(第)本( )号

北京...  
...  
( )

...  
...  
( )



记



陈健

《合同》附件 1

华夏林达咨询有限公司  
中标通知书

SZYCGG11000026210200166520-XM001-111487

中国联合网络通信有限公司北京市分公司：

1(标段编号：11000026210200166520-XM001-1)评标工作已结束。根据招标文件的规定及评标委员会的评审结果，经北京市人力资源和社会保障局本级行政确认，贵公司为该项目中标人

中标金额：人民币29191900.00元。

请贵公司接到通知后，及时与招标人联系办理签订合同等事宜。

特此通知。

华夏林达咨询有限公司

2026-04-17 09:33:32

110108106650400

北京市政府采购电子交易平台

中國銀行  
中央銀行

總行設於上海

本行辦理一切銀行業務，如存款、放款、匯兌、貼現、發行、代理、保管、信託、倉庫、保險、證券、房地產、及其他一切銀行業務。本行資本總額為一千萬元，實收資本五百萬元。本行總行設於上海，分行遍設全國各主要商埠。本行信譽昭著，業務發達，為我國金融界之領袖。本行辦理一切銀行業務，如存款、放款、匯兌、貼現、發行、代理、保管、信託、倉庫、保險、證券、房地產、及其他一切銀行業務。本行資本總額為一千萬元，實收資本五百萬元。本行總行設於上海，分行遍設全國各主要商埠。本行信譽昭著，業務發達，為我國金融界之領袖。



## 服务内容

乙方按照甲方要求提供以下服务，所有服务内容必须全部完成，不得缺项、漏项：

### 一、基本要求

#### (一) 需实现的功能或者目标

1.按照《合同》明确事项，乙方全面负责北京 12333 热线各项服务业务，提供所需的软件服务和硬件设备，以及坐席运行管理服务。

按照人力资源和社会保障部、北京市人力资源和社会保障局有关工作要求，负责处理以 12333 号码接入方式为主，同时辅以其他接入方式（包括但不限于 12345 市民热线服务中心转市人力社保局电话和派单等）的业务需求。

打造北京人社政务服务平台，坚持诉求与咨询并重，提供 7 × 24 小时人工服务。主要负责为群众和用人单位提供就业、社会保险、劳动关系、人事人才等政策咨询和经办指南服务等，提供 7 × 24 小时人工服务；按照 12345 工作标准，收集群众意见建议，准确及时记录问题线索和群众诉求，对尚未处理完毕、需核实后再次联系来电人的提供外拨服务，并按相关工作流程进行报送，按要求将答复意见反馈来电人，提升 12333 诉求办理质效；负责来电信息的接收、受理、查询、解答、转交、统计、分析、记录备案等；为群众提供社保个人权益记录等自助查询服务；推进 12333 智能化转型，为群众提供“京晓保”智能咨询、智能坐席等人工智能服务，协助完成智能培训和智能工单、智能统计分析等工作，提升 12333 智能服务质效。

### 2.绩效指标

- (1) 前端服务人员数量不低于 170 人
- (2) 后端支撑人员数量不超过 30 人
- (3) 配备坐席工位数量不低于 142 席
- (4) 全年人工服务量不低于 328.5 万通
- (5) 人工接通率不低于 92%
- (6) 来电响应等待时间不超过 1 分钟

- (7) 培训人员合格留用率不低于 74%
- (8) 项目配备人员满勤上岗率不低于 95%
- (9) 群众诉求记录准确率、转办率 100%
- (10) 诉求工单完成率不低于 100%
- (11) “好差评”系统电话转入量不低于人工接电总量 90%
- (12) 群众服务满意率不低于群众参与评价总量 99.6%
- (13) 政策解答正确率不低于人工接通量 99.92%
- (14) 群众投诉率不超过人工接通量的 0.0003%
- (15) “京晓保”、智能坐席解答正确率不低于 90%
- (16) “京晓保”系统运行全年安全无事故
- (17) 设备故障响应时间不超过 3 分钟
- (18) “不稳定因素”电话妥善处置率 100%
- (19) 热线系统及网络、服务团队、办公场地、工作中产生的信息及数据等，全年安全无事故

注：第三项指标按年度考核，其他考核指标按季度考核。

## **(二) 需执行的国家相关标准、行业标准、地方标准或者其他标准、规范**

- 《中华人民共和国民法典》
- 《中华人民共和国安全生产法》
- 《中华人民共和国网络安全法》
- 《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》
- 《关键信息基础设施安全保护条例》
- 《中华人民共和国保守国家秘密法》
- 《中华人民共和国密码法》
- 《中华人民共和国治安管理处罚法》

## **二、具体服务内容及要求**

### **1. 环境要求**

#### **1.1 呼叫中心技术平台需求**

提供北京人社“12333 智能客服热线系统”所需的话务及工单系统软件服务、硬件设备及相应的运行环境，具备呼叫中心语音交换机、服务器中间件（CTI）、排队机（ACD）、语音应答系统（IVR）、录音系统、服务器、数据库等主流基础环境支撑能力，满足同市人力社保局在 AI 智能化应用方面的对接要求，具

备对接大语言模型的智能化支撑能力。

提供的服务系统应包括呼叫中心基本功能、工单及知识库、话务能力输出接口。呼叫中心基本功能支持话务员工号的签入、签出、工作台等功能；支持语音话务的接听、外呼、呼转、挂断、来电信息推送、三方通话等功能；有权限的座席具备监听、强制接入、座席状态监控等功能；后台管理具备通话记录统计、录音存储、下载等功能；服务系统应具备相关服务器、网络设备、通信线路、机房、电源、消防等环境保障，并具备话务及应用系统的异地容灾保障能力。

工单管理模块应具备创建、审核、派发、办理、回退、查询等业务功能，可根据具体业务场景灵活定制工单模型、工单流转规则以及统计报表，支持工单多角色、多级流转，实现业务处理全流程闭环管理，提升工作效率。

提供的软件系统具有可扩展性，需采用国际主流的信息系统架构 **Java EE** 规范应用开发架构，将用户界面、业务逻辑与数据资源等进行有效的分离。平台业务功能采用模块化设计、**B/S** 多层体系结构实现，支持现今主流的操作系统、支持主流的浏览器，支持统信等主流国产操作系统。

### 1.2 坐席支持需求

坐席规模不少于 **142** 席。系统应提供不少于 **142** 路坐席并发，并具备可随时扩容的能力。**IVR** 语音导航并发支持不少于 **300** 路通道。

提供 **12333** 热线办公场地备选方案（位于城区内、毗邻地铁站，公共交通便利，不少于 **2200** 平米，能提供充足车位，满足工作人员用餐等条件）。按照坐席人员办公需求，配备办公设备，包含电脑终端、电话终端、至少 **2** 块均不小于 **80** 英寸、分辨率不低于 **3840×2160** 的数据显示大屏、办公桌椅、日常办公用品等。

### 1.3 智能化支持需求

“京晓保”智能问答不少于 **400** 路并发，支持文字、语音输入等多种形式实时响应。

智能坐席不少于 **20** 席，支持与现有话务平台无缝对接，确保数据互通、业务协同。

“京晓保”和智能坐席要在人社政策知识库范围内，做到回

答精准规范；能精准识别工单要素，准确落单，并不断优化统计分析功能；要持续优化解答准确率和交互体验感；要持续完善系统运维方案，保障系统 7×24 小时稳定运行；严格做好数据管理和保密工作，全方位保障数据资源安全。

#### 1.4 电信资源需求

(1) 电信线路要求。提供以 12333 号码接入方式为主，同时根据招标方要求辅以其它接入方式（包括但不限于传真、12345 热线系统对接等）。

(2) 网络要求。负责 12333 所需宽带线路、电子政务专线，合理配备相关网络设备并负责呼叫中心场地电网线路铺设（包括但不限于宽带网络、电话网路、网络交换机等）。

(3) 短信回访、调查功能。具备用 12333 专属号码以短信形式自动精准的发送回访、调查等信息，自动收集满意度、服务体验、或市民反映的关键词和信息等。支持发送或反馈的信息以 Excel 表格的形式导出。提供短信、闪信发送服务 API 或线路，支持本网和异网用户群发，支持增强型的动态数据与手机号码匹配功能。业务具有三网（联通、移动、电信）发送能力，并支持三网统一接入号和三网信息上行回复能力。

#### 2. 服务团队

咨询员应具备高中及以上学历，且大专及以上学历人员不低于总人数 85%；身体无重大疾病、口齿清晰、普通话标准，善于沟通、有亲和力，熟悉电脑基本操作、文字录入速度不低于每分钟 40 字，能胜任咨询服务和诉求办理工作。工作时应统一着装，仪表仪容、言行举止等须符合政府窗口形象，工作场所环境应整洁有序。

项目管理及系统运维人员总数不超过 6 人，应具备大学本科及以上学历和呼叫中心管理相关工作经验，系统运维人员应驻场，根据业务需求随时对系统进行优化调整。

项目负责人应满足本科及以上学历，具备至少 2 个且累计 5 年以上呼叫中心管理经验，负责外包服务项目管理（包括人员、安全、技术、业务、统计、质量等）；负责对外包服务项目质量、工作进度等进行监督；负责对报送的信息、数据、材料等审核把关，确保工作高效运转。

招标方参与投标方管理人员工作绩效评价，对玩忽职守、不

作为、慢作为、工作效率低下的，招标方有权要求投标方对相关人员进行限期调整。

非既有运营商须提供 12333 热线原有项目服务人员妥善安置方案。**(投标人须提供安置方案，否则投标无效)**

投标方应将上述服务团队人员的名单及资历报甲方备存。投标方需调换项目管理人员时，应提前 30 天书面通知招标方并征得招标方同意后，方能安排具有相应能力的人员到岗。为避免岗位出现工作缺位和空岗现象，项目管理人员岗位应建立 AB 角工作制度，并书面向招标方备案。

### **3.安全保障**

招标方应制定健全的人员、系统、业务、安全等管理制度，以及应急处置预案，设专职安全管理员，负责咨询员团队、办公场所、系统运行等安全保障，落实领导带班值班制度；加强人员教育管理，完善意识形态工作机制，确保人员思想稳定和总体安全；制定系统故障的初步诊断、应急响应、升级汇报、故障处理、恢复运行等各项环节的工作规范及操作标准，做到早预防、早发现、早处置，确保 12333 热线平稳运行。

### **4.业务培训**

设置不少于 2 个均可容纳 60 人以上的培训教室，培训教室应支持知识库浏览等功能。

建立培训人员队伍，在招标方指导下负责对新咨询员进行岗前基本技能和政策培训，包括政治素养、意识形态、服务意识、规范用语、沟通技巧、业务政策、来电检索、工单填写、知识库检索等。专席培训时间一般不少于一个月，经招标方考试合格后方可上岗，对于成绩优异、综合能力强的经考试合格可提前上岗。

建立日常培训工作机制，保证咨询员业务政策及相关延伸知识学习的持续性，熟悉市人力社保局官网、微信公众号、APP 等相关办事模块，提升服务效率。

打造在线培训应用平台，集成课程录播、课程直播、接电模拟训练、线上考试，打卡记录、错题统计、培训需求调研等功能，实现培训全过程可视化管理，全面提升培训效能与咨询解答服务质量。

### **5.质量监督**

建立服务运营管理标准化体系，包括但不限于培训、考核、

质量监控、服务联动、知识库管理、安全保密等，建立疑难问题、复杂问题的处理流程，细化各项运营指标及管理标准。

建立质检人员队伍，把群众“满意”作为制定考核办法和绩效分配机制的重要指标。

开展分类坐席工作模式，通过合理排班减少群众来电等待时间，提高咨询员解答问题精准性，提升群众满意度。

## **6.系统运行**

平台接入系统、话务系统、工单系统需采用异地双活部署机制，具备容灾冗余能力，需能实时监控系统运行状态，当出现网络或节点重大故障时，系统可进行自动或手动切换。运行数据监控主要反映有关电话呼入量、接听能力等情况。所有来电实现自动录音并保存至少三年。

来电信息应实现快速全量统计和多维度分析，能反映出群众诉求的热点难点，能实现三年内任意统计数据及十年内重要统计数据报表的生成，以及系统外数据定制报表录入系统等。

## **7.保密义务**

系统环境应为北京 12333 热线业务专用，不得运行非北京 12333 热线业务。知识库及工作中产生的相关数据、信息等所有权归招标方所有，投标方承担所有资料和数据保密责任，未经招标方同意不得向第三方泄露。投标方应当与包括咨询员在内的所有工作人员签订保密协议，履行保密义务，保密义务长期有效，不因合同期满、解除、终止而失效。

## **8.经费使用**

投标方对外包服务经费使用承担主体责任，按财政预算批复用途合法合规使用外包服务经费，各项支出应符合财政经费使用规定，资金使用情况的相关说明及财务资料应真实准确。

鉴于政府热线外包服务项目特殊性，投标方应具备垫资能力，保证按月、足额发放人员工资，缴纳社会保险和住房公积金。中标方需承担中标公告结束之日至合同签订前的项目服务费用。

### **三、合同履约验收方案**

#### **（一）验收目的。**

为确保 12333 人力资源和社会保障电话咨询服务外包项目（以下简称“本项目”）按照合同约定及招标文件要求，全面完成建设内容，达到预期服务目标与质量标准，特制定本验收方案，

以规范验收流程、明确验收标准、落实验收责任。

## （二）验收流程

1、季度验收。季度验收以季度为周期，对考核指标进行验收，涉及服务量、人员配置、服务质量、响应效率、运营安全等关键指标，各科室、分管主任对各项指标进行考核，形成文字材料报协调督办科汇总分析，由协调督办科出具季度绩效考核报告。

2、终期验收。终期验收成立专门的评估领导小组，对外包服务合同进行验收。

3、验收内容。

### （1）技术环境提供情况

1.提供北京市“12333 智能客服热线系统”所需的话务及工单系统软件服务、硬件设备及相应的运行环境，具备呼叫中心语音交换机、服务器中间件（CTI）、排队机（ACD）、语音应答系统（IVR）、录音系统、服务器、数据库等主流基础环境支撑能力，满足同市人力社保局新建“AI 智能化应用系统”对接需求，具备对接支撑能力。

2.提供包括呼叫中心基本功能、工单及知识库、话务能力输出接口等服务系统。

3.呼叫中心基本功能支持话务员工号的签入、签出、工作台等功能；支持语音话务的接听、外呼、呼转、挂断、来电信息推送、三方通话等功能；有权限的坐席具备监听、强制接入、坐席状态监控等功能；后台管理具备通话记录统计、录音存储、下载等功能；服务系统应具备相关服务器、网络设备、通信线路、机房、电源、消防等环境保障，具备话务及应用系统的异地容灾保障能力。

4.工单管理模块具备创建、审核、派发、办理、回退、查询等业务功能，可根据具体业务场景灵活定制工单模型、工单流转规则以及统计报表，支持工单多角色、多级流转，实现业务处理全流程闭环管理，提升工作效率。

5.软件系统具有可扩展性，采用国际主流的信息系统架构 Java EE 规范应用开发架构，将用户界面、业务逻辑与数据资源等进行有效的分离。平台业务功能需采用模块化设计、B/S 多层体系结构实现，支持现今主流的操作系统、支持主流的浏览器，支持统信等主流国产操作系统。

6.平台接入系统、话务系统、工单系统需采用异地双活部署机制，具备容灾冗余能力，能实时监控系统运行状态，当出现网络或节点重大故障时，系统可进行自动或手动切换。

7.运行数据监控应能反映有关电话呼入量、接听能力等情况。来电信息能实现快速全量统计和多维度分析，能反映出群众诉求的热点难点，能实现三年内任意统计数据及十年内重要统计数据报表的生成，以及系统外数据定制报表录入系统等。所有来电实现自动录音并保存至少三年。

8.系统提供不少于 160 路坐席并发，并具备可随时扩容的能力。IVR 语音导航并发支持不少于 300 路通道。

9.办公场所基础环境的构建应具备“AI 智能化应用系统”对接环境能力。按照坐席人员办公需求，配备办公设备，包含电脑终端、电话终端，以及至少 2 块均不小于 100 英寸、分辨率不低于 3840×2160 的数据显示大屏、办公桌椅、日常办公用品等。

10.提供 12333 所需宽带线路、电子政务专线，合理配备相关网络设备并负责呼叫中心场地电网线路铺设(包括但不限于宽带网络、电话网路、网络交换机等)。

11.提供短信、闪信发送服务 API 或线路，支持本网和异网用户群发，支持增强型的动态数据与手机号码匹配功能。业务具有三网（联通、移动、电信）发送能力，并支持三网统一接入号和三网信息上行回复能力。

## （2）培训质监执行情况

1.有不少于 2 个均可容纳 60 人以上的培训教室，培训教室支持知识库浏览等功能。

2.建立了培训人员队伍，负责对新咨询员进行岗前基本技能和政策培训，包括服务意识、规范用语、沟通技巧、业务政策、来电检索、工单填写、知识库检索等。新咨询员培训时间一般不少于四个月，经甲方考试合格后方可上岗，对于成绩优异、综合能力强的经考试合格可提前上岗。

3.建立了日常培训工作机制，保证咨询员学习业务政策及相关延伸知识的持续性，并能熟悉市人力社保局官网、微信公众号、APP 等相关办事模块。

4.建立了服务运营管理标准化体系，包括但不限于培训、考

核、质量监控、服务联动、知识库管理、安全保密等，建立疑难问题、复杂问题的处理流程，细化各项运营指标及管理标准。

5.建立了质检人员队伍，把群众“满意”作为制定考核办法和绩效分配机制的重要指标。

6.适时开展分类坐席，通过合理排班减少群众来电等待时间，提高咨询员解答问题精准性。

### **(3) 服务保障执行情况**

- (1) 前端服务人员数量不低于 170 人
- (2) 后端支撑人员数量不超过 30 人
- (3) 配备坐席工位数量不低于 142 席
- (4) 全年人工服务量不低于 328.5 万通
- (5) 人工接通率不低于 92%
- (6) 来电响应等待时间不超过 1 分钟
- (7) 培训人员合格留用率不低于 74%
- (8) 项目配备人员满勤上岗率不低于 95%
- (9) 群众诉求记录准确率、转办率 100%
- (10) 诉求工单完成率不低于 100%
- (11) “好差评”系统电话转入量不低于人工接电总量 90%
- (12) 群众服务满意率不低于群众参与评价总量 99.6%
- (13) 政策解答正确率不低于人工接通量 99.92%
- (14) 群众投诉率不超过人工接通量的 0.0003%
- (15) “京晓保”、智能坐席解答正确率不低于 90%
- (16) “京晓保”系统运行全年安全无事故
- (17) 设备故障响应时间不超过 3 分钟
- (18) “不稳定因素”电话妥善处置率 100%
- (19) 热线系统及网络、服务团队、办公场地、工作中产生的信息及数据等，全年安全无事故

注：第三项指标按年度考核，其他考核指标按季度考核。

### **(三) 验收依据**

1. 项目采购合同及其附件
2. 项目招标文件、投标文件及澄清文件
3. 经双方确认的需求规格说明书、设计文档、测试报告
4. 相关国家标准、行业标准及法律法规
5. 双方约定的其他书面文件



## 未完成考核指标扣除的补充协议

为了进一步明确《北京人社 12333 热线外包服务合同》第八项第二条未完成考核指标扣减标准，现将各考核指标的内容、周期、扣减基数、扣减标准详细说明如下：

### 考核指标 1

考核内容：全年人工服务量  $\geq 328.5$  万通

考核周期：年度考核

扣减基数：2026 年合同总费用（29191900 元） $\times 4\%$   
（权重）=1167676 元

扣减标准：每下降 3.285 万通，扣减基数的 0.1%，即 1167.68 元。

### 考核指标 2

考核内容：前端服务人员数量  $\geq 170$  人

考核周期：季考核

扣减基数：2026 年合同季度费用（7297975 元） $\times 4\%$ （权重）=291919 元

扣减标准：每少 1 人，扣减基数的 1%，即 2919.19 元。

### 考核指标 3

考核内容：后端支撑人员数量  $\leq 30$  人

考核周期：季考核

扣减基数：2026 年合同季度费用（7297975 元） $\times 4\%$ （权重）=291919 元

扣减标准：每多 1 人，扣减基数的 1%，即 2919.19 元。

### 考核指标 4

考核内容：配备坐席工位数量  $\geq 142$  席

考核周期：季考核

扣减基数：2026 年合同季度费用（7297975 元） $\times 4\%$ （权重）=291919 元

扣减标准：每少 1 个坐席，扣减基数的 1%，即 2919.19 元。

### 考核指标 5

考核内容：人工接通率 $\geq 92\%$

考核周期：季考核

扣减基数：2026 年合同季度费用（7297975 元） $\times 10\%$   
（权重）=

729797.5 元

扣减标准：采取阶梯扣除，低于 92%达到 90%，每下降 1%扣减基数的 0.1%，即 729.8 元；低于 90%，每下降 1%扣减基数的 0.2%，即 1459.6 元。

考核指标 6

考核内容：来电响应等待时间 $\leq 1$  分钟

考核周期：季考核

扣减基数：2026 年合同季度费用（7297975 元） $\times 4\%$ （权重）=291919 元

扣减标准：每超 30 秒，扣减基数的 0.5%，即 1459.6 元。

考核指标 7

考核内容：培训人员合格留用率 $\geq 74\%$

考核周期：季考核

扣减基数：2026 年合同季度费用（7297975 元） $\times 4\%$ （权重）=291919 元

扣减标准：每下降 1%，扣减基数的 0.5%，即 1459.6 元。

考核指标 8

考核内容：项目配备人员满勤上岗率 $\geq 95\%$

考核周期：季考核

扣减基数：2026 年合同季度费用（7297975 元） $\times 4\%$ （权重）=291919 元

扣减标准：每下降 1%，扣减基数的 0.5%，即 1459.6 元。

考核指标 9

考核内容：诉求工单完成率 $\geq 100\%$

考核周期：季考核

扣减基数：2026 年合同季度费用（7297975 元） $\times 4\%$ （权重）=291919 元

扣减标准：每下降 1%，扣减基数的 0.5%，即 1459.6 元。

考核指标 10

考核内容：诉求记录准确率、转办率 = 100%

考核周期：季考核

扣减基数：2026年合同季度费用(7297975元)×6%(权重)=437878.5元

扣减标准：每下降1%，扣减基数的0.5%，即2189.39元。

考核指标 11

考核内容：转好差评率≥90%

考核周期：季考核

扣减基数：2026年合同季度费用(7297975元)×4%(权重)=291919元

扣减标准：每下降1%，扣减基数的0.5%，即1459.6元。

考核指标 12

考核内容：“好差评”满意率≥99.6%

考核周期：季考核

扣减基数：2026年合同季度费用(7297975元)×6%(权重)=437878.5元

扣减标准：每下降1%，扣减基数的0.5%，即2189.39元。

考核指标 13

考核内容：人工政策解答正确率≥99.92%

考核周期：季考核

扣减基数：2026年合同季度费用(7297975元)×4%(权重)=291919元

扣减标准：每下降0.01%，扣减基数的0.5%，即1459.6元。

考核指标 14

考核内容：投诉率≤0.0003%

考核周期：季考核

扣减基数：2026年合同季度费用(7297975元)×4%(权重)=291919元

扣减标准：每上升0.0001%，扣减基数的1%，即2919.19元。

考核指标 15

考核内容：“京晓保”系统运行稳定=100%

考核周期：季考核

扣减基数：2026 年合同季度费用( 7297975 元 ) × 6% ( 权重 ) = 437878.5 元

扣减标准：99.9% ≤ 服务不可用时长 < 100%，扣减基数的 5%，即 21893.93 元；95% ≤ 服务不可用时长 < 99.9%，扣减基数的 20%，即 87575.7 元；服务不可用时长 < 95%，扣减基数的 50%，即 218939.25 元。若出现故障未及时发现或未及时告知甲方，将在原扣减比例上增加 1%。

注：“服务不可用”计算精确到分钟，通常指因服务商原因导致的连续访问失败，计划内维护、不可抗力等导致的不可用时间不计入。

考核指标 16

考核内容：“京晓保”、智能坐席解答正确率 ≥ 90%

考核周期：季考核

扣减基数：2026 年合同季度费用( 7297975 元 ) × 4% ( 权重 ) = 291919 元

扣减标准：每下降 1%，扣减基数的 0.5%，即 1459.6 元。

考核指标 17

考核内容：设备故障响应时间 ≤ 3 分钟

考核周期：季考核

扣减基数：2026 年合同季度费用( 7297975 元 ) × 4% ( 权重 ) = 291919 元

扣减标准：每超 1 分钟，扣减基数的 0.5%，即 1459.6 元。

考核指标 18

考核内容：“不稳定因素”电话妥善处置 = 100%

考核周期：季考核

扣减基数：2026 年合同季度费用 ( 7297975 元 ) × 10% ( 权重 ) =

729797.5 元

扣减标准：未妥善处置 1 件，扣减基数的 2%，即 14595.95 元。

考核指标 19

考核内容：热线系统及网络、服务团队、办公场地、工作中产生的信息及数据等安全 = 100%

考核周期：季考核

扣减基数：2026 年合同季度费用（7297975 元）× 10%  
（权重）=729797.5 元

扣减标准：发生第 1 起事故（详见安全指标考核表），扣减基数的 2%，即 14595.95 元；发生第 2 起事故（详见安全指标考核表），扣减基数的 5%，即 36489.88 元；发生第 3 起事故（详见安全指标考核表），扣减基数的 10%，即 72979.75 元；发生 3 起以上事故，或给甲方造成重大不良影响或经济损失的，依据合同违约责任，甲方有权单方面解除合同。



## 12333 热线安全保密协议

甲 方：北京市人力资源和社会保障局

乙 方：中国联合网络通信有限公司北京市分公司

### 一、目的

北京市人力资源和社会保障局与中国联合网络通信有限公司北京市分公司就北京人社 12333 热线外包服务事宜达成一致，并签订了委托服务合同。为确保本项目的安全保密，经双方协商，特制定本协议。

### 二、保密范围（包括但不限于以下内容）

1. 相关工作合同、方案、系统数据，以及有关会议文件、会议纪要和领导批示。
2. 相关工作人员之间往来的传真、信函、电子邮件等。
3. 相关工作实施过程中涉及的信息和资料以及可能产生的新的信息和资料。
4. 相关工作实施过程中各方拥有的知识产权信息，已经公开的知识产权信息除外。
5. 经甲乙双方在该工作实施过程中确认的需要保密的其他信息。
6. 保密义务在双方的服务合同结束后仍然有效。

### 三、乙方责任

1. 乙方为保密资料接受方，负有保密义务，承担保密责任。
2. 乙方未经甲方书面同意不得向第三方（包括新闻界人士）公开和披露任何保密资料或以其他方式使用保密资料。
3. 乙方须把保密资料的接触范围严格限制在因本协议规定目的而需接触保密资料的负责责任的雇员的范围内。
4. 除经过甲方书面同意而必要进行披露外，乙方不得将含有甲方或其雇员披露的保密资料复印或复制或者有意无意地提供给他人。

5. 如果甲乙双方合作不再继续进行，经甲方在任何时候提出书面要求，乙方应当、并应促使其代表在五（5）个工作日内销毁或向甲方返还其占有的或控制的全部保密资料以及包含或体现了保密资料的全部文件和其它材料并连同全部副本。

6. 乙方将以并应促使其雇员以不低于其对自己拥有的类似资料的照料程度来对待甲方向其披露的保密资料，但在任何情况下，对保密资料的照料都不能低于合理程度。

7. 乙方违反保密义务，参照主合同违约责任条款承担违约责任。

#### 四、双方共同遵守的条款

1. 双方确认，任何一方接触并知悉本协议保密信息的人员对保密信息均负有保密义务，任何一方人员违反保密协议，将由该方承担泄密责任。

2. 双方确认，任何一方不能利用获悉的对方保密信息为自己或其他方开发信息、技术和产品。

#### 五、其他

1. 本协议履行期间，双方如有任何修改或补充意见，应协商一致签订修改或补充协议。修改或补充协议是本协议的组成部分，签字盖章后与本协议具有同等法律效力。

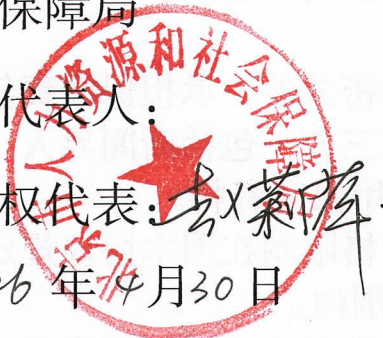
2. 本协议，自甲乙双方法定代表人或授权代表人签字并盖章之日起生效。

甲方：北京市人力资源和社会保障局      乙方：中国联合网络通信有限公司北京市分公司

法定代表人：

或授权代表：

2026年4月30日



法定代表人：

或授权代表：

2026年4月30日

