12368 热线诉讼平台服务费项目合作协议

项目名称： 12368 热线诉讼平台服务费

甲　　方： 北京市高级人民法院

乙　　方： 中移在线服务有限公司

2026 年 5 月

目 录

1. 合作协议正文……1
2. 附件一：保密协议……9
3. 附件二：廉政协议……12
4. 附件三：12368 项目管理团队员工行为管理细则……14

合 作 协 议

依据《中华人民共和国民法典》的规定，北京市高级人民法院（以下称甲方）和招标编号：**11000026210200168727-XM001** 中标方中移在线服务有限公司（以下称乙方）就“12368 热线诉讼平台服务费”项目的技术服务，经协商一致，签订本合同。

第一条 项目名称

12368 热线诉讼平台服务费。

第二条 项目内容

1. 乙方应依据甲方要求，根据项目需求，提供工作日内 8 小时人工热线服务，以及运营团队招聘、培训、管理、话务质检、工单审核、回拨等工作，以及宣传展板上墙等环境布置。确保合同期内运营团队坐席数不低于 72 个，并另行配备专职话务质检岗不低于 1 个。

2. 乙方为甲方提供热线运营团队。按照甲方提出的要求配备相应人员，建立储备应急备用人力资源制度，确保无空岗，按要求进行专业技术及法律业务相关培训，开展心理辅导活动。同时，乙方应当按照甲方要求，在甲方的指导下制定日常运营管理相关工作制度并开展各项工作，保证培训质量和服务品质，确保热线运营团队人力充足、稳定高效，具备重要时期较强的热线综合保障能力并满足如下考核指标：

序号	服务质量项目名称	达标数值
1	日均人工接通率或日人均承接量	日接通率≥90%或≥50 通/坐席/日
2	岗上人员流失率	≤10%
3	在岗坐席数	≥72
4	组织员工考试	月考、季考
5	新员工上岗考试通过率	≥90%
6	有效投诉率	≤0.5‰
7	专职质检岗	不低于 1 个
8	运营管理人员履行职责，在岗等情况	每周驻场不少于 3 天

注：

（1）日接通率≥90%或≥50 通/人/日适用于高院总平台、中基层法院分平台话务接听人员。

（2）在岗坐席总数≥72 个，此处特指经岗前培训和上岗考核成绩合格且日均接电量不低于 50 通的人员在岗的坐席总数。

（3）专职话务质检岗配备数量不低于 1 个，应在坐席员骨干中选拔，且在岗年限≥3 年，根据甲方要求开展话务质检工作。

（4）本项目运营管理人员为中移在线服务有限公司指派的项目经理，负责统筹安排项目整体运营情况，每周驻场不少于 3 天。

（5）达标数值计算方式：

岗上人员流失率：岗上流失人数/[(月初人数+月末人数）/2]

新员工上岗考试通过率：通过人数/报考人数*100%

有效投诉率：投诉判责量/月承接总量

第三条　甲乙双方责任

1. 甲方责任

甲方负责建设并自行维护电话客服热线系统供乙方使用。

甲方负责提供容纳 72 个以上外包人员及专职话务质检岗不低于 1 个的办公运营场地。

甲方负责对乙方履行本合同第二条项目内容确定的责任及义务进行监督和考核。

甲方对乙方话务服务质量实行监督检查。

甲方负责对乙方在岗相关服务人员提供法律业务培训，并根据工作需要协助处理乙方在运营过程中遇到的业务疑难问题等。

甲方有责任对乙方的技术进行保密，在未经乙方书面许可的情况下，不得向第三方泄露。

2. 乙方责任

乙方接受甲方的监督，遵守甲方制定的各种规章制度，尤其是涉及安全管理、信息保密、廉政风险、重要时期热线综合保障能力、疫情防护等方面。

乙方接受甲方工作指导，遵守甲方制定的话务质检、工单审核、工单回访、“接诉即答”“接单即办”联系法官工作、“一号响应”基层治理司法需求等相关业务规范。

乙方按照中移在线服务有限公司“10086 呼叫中心”运营、管理模式和服务标准，对“12368 诉讼服务热线”实施运营管理，完成和满足甲方制定的业务需求。

乙方提供运营团队招聘、培训、管理、话务质检、工单审核、回拨等

工作，以及宣传展板上墙等环境布置。建立储备应急备用人力资源制度，确保无空岗，运营团队坐席数不低于72个坐席、专职话务质检岗不低于1个。

乙方按要求进行专业技术及法律业务相关培训，开展心理辅导活动，保证培训质量和服务品质。

乙方应利用自身管理经验，从全面提升甲方服务水平出发，以大客服理念和大数据分析能力为指导，针对甲方业务特点，向甲方提供服务优化、服务提升和服务拓展的建议方案服务。并与甲方相关派驻单位做好沟通协调工作，结合业务需求进行人员动态调整。

乙方对甲方提供的业务信息负有保密责任，在未征得甲方同意前提下，所有甲方提供的信息及甲方知识库的知识产权不得扩散和用于其他用途。

为保证本项目运营的持续性和稳定性，乙方应与下一年度中标单位做好相关交接工作，并经甲方验收确认。

第四条　合同有效期

本合同起止时间为2026年5月16日至2027年5月15日，有效期12个月。

第五条 合同金额

乙方中标项目金额为人民币863.9112万元，（大写）捌佰陆拾叁万玖仟壹佰壹拾贰元整。

根据招标要求，乙方应标按12个月报价明细如下：

功能模块	价格	备注

12368 热线诉讼平台服务费	坐席运营服务	8639112.00 元	9862 元/坐席/月（含税）
合计		8639112.00 元	大写：捌佰陆拾叁万玖仟壹佰壹拾贰元整

第六条 支付方式

1. 项目服务费用分二次支付给乙方，具体支付方式如下：

第一次：合同签订后三十个工作日内，支付项目总费用 70%，即 ¥6047378.40 元（人民币大写：陆佰零肆万柒仟叁佰柒拾捌元肆角）。

第二次：合同期满且与下一年度中标单位做好交接工作，并经甲方验收确认后三十个工作日内，支付项目总费用 30%，即 ¥2591733.60 元（人民币大写：贰佰伍拾玖万壹仟柒佰叁拾叁元陆角）。

2. 甲方每笔付款后，乙方需在十个工作日内提供等额的正式、合法的发票。

3. 乙方账户号码：8888015100003059

账户开户银行：招商银行股份有限公司北京分行营业部

账户名称：中移在线服务有限公司

4. 乙方应在合同签订后三十个工作日内，向甲方支付合同总价的 5% 作为履约保证金，即 ¥ 431955.60 元（大写：肆拾叁万壹仟玖佰伍拾伍元陆角）；甲方应在收到履约保证金后，向乙方开具正式收据。

甲方账户号码：0200059309026401271

账户开户银行：中国工商银行股份有限公司北京正阳门支行

账户名称：北京市高级人民法院

5.乙方按照约定履行合同条款实现考核指标和履约责任，合同期满且与下一年度中标单位做好交接工作，并经甲方验收确认后三十个工作日内，甲方全额退还乙方履约保证金；合同期间若出现考核指标不达标或履约不到位情况，则由甲乙双方根据实际情况另行协商履约保证金扣款数额。

第七条　违约责任

违反本合同约定，违约方应当按照《中华人民共和国民法典》有关的规定承担违约责任。

因甲方原因造成未能按照本合同条款规定及时间向乙方支付款项，甲方须向乙方支付违约金，即自逾期之日起，以合同实际未付金额为基数，按照全国银行间同业拆借中心公布的一年期贷款市场报价利率（LPR）的标准支付。甲方逾期付款超过30日的，乙方有权暂停业务，逾期付款超过60日的，乙方有权终止合同，并有权继续追索业务使用费和违约金。

如乙方未按合同规定的时间提供服务，则每逾期一日，乙方应按合同总额的万分之五（0.5‰/天）计算，向甲方支付逾期履行违约金。延期超过30日的，甲方解除合同，乙方应退还甲方已支付但乙方未提供服务部分的款项。

第八条　解决合同纠纷的方式

双方在履行合同中产生的争议和纠纷应通过友好协商解决，如协商不成，双方约定通过北京仲裁委员会仲裁解决。

第九条 不可抗力

除非合同中另有约定，在本条中，不可抗力事件系指甲方和乙方都不可预见、不可避免、不能克服的超出认识控制和防范能力的事件。这类事件使合同一方的履约变得不可能或非法。不可抗力包括:

1. 天灾（地震、洪水、火灾、台风、雷击等）;

2. 战争;

3. 由于适用法律的变更或任何适用的后继法规的颁布导致本合同的履行不再合法;

4. 其他合同双方一致认可属于不可抗力的事故。

甲乙双方任何一方对由于不可抗力造成的部分或全部不能履行本合同，不负责任，但应采取一切必要的补救措施，以减少因不可抗力造成的损失，否则须就损失扩大的部分承担赔偿责任。甲方或乙方延迟履行后发生不可抗力的，不能免除责任。

遇有不可抗力的一方应在 24 小时内将事件的情况以书面形式通知另一方，并且在事件发生后 2 日内向另一方提交合同不能履行或部分不能履行或需要延期履行理由的报告。

如果不可抗力影响时间延续 45 天以上的，双方应通过友好协商在合理的时间内达成进一步变更合同或解除合同的协议。

第十条 其 他

《保密协议》《廉政协议》《12368 项目管理团队员工行为管理细则》是本合同的组成部分。

本合同一式捌份，甲乙双方各执肆份，具有同等法律效力。

本合同自甲乙双方法定代表人或授权代表签字并加盖公章或合同专

用章之日起生效。

本合同未尽事宜，双方应另行协商并签订补充协议。本合同补充协议、附件同为本合同不可分割的组成部分，与本合同具有同等法律效力。

甲方（公章或合同专用章）：

法定代表人或

授权代表（签字）：

2026 年 5 月 15 日

乙方（公章或合同专用章）：

法定代表人或

授权代表（签字）：

2026 年 5 月 15 日

附件一：

保 密 协 议

甲方：北京市高级人民法院

乙方：中移在线服务有限公司

经双方协商一致，为确保双方已签订的《12368热线诉讼平台服务费项目合作协议》涉及的国家秘密、商业秘密、个人隐私以及工作秘密、案件及个人信息资源不被泄露，并防止上述保密信息被滥用，甲乙双方应遵照相关国家保密规定，按照保密要求进行项目工作并采取的保密措施，双方达成如下协议：

第一条　本协议涉及保密的技术信息和技术资料包括：

1. 本项目中涉及甲方系统中的任何用户数据信息。

2. 本项目涉及的个人信息资料，以及有关会议文件、纪要和决定。

3. 本项目甲、乙方之间往来的传真、信函、电子邮件等。

4. 经甲乙双方认可在该项目实施过程中需要保密的其他信息。

第二条 甲方责任

1. 甲方在以书面形式（包括：邮件、传真、磁盘、光盘等）向乙方提供项目相关信息时，可以进行登记或备案。

2. 甲方对乙方提供的注明保密的信息和资料负有保密责任，未经乙方同意不得提供给与本项目无关的任何第三方。

3. 对不再需要保密或者已经公开的技术信息和技术资料，甲方应及时通知乙方。

4. 在本协议约定的保密期限内，甲方如发现有关保密信息被泄露，应及时通知乙方，并采取积极的措施避免损失的扩大。

第三条 乙方责任

1. 乙方对从甲方获得的涉及相关工作的相关信息和资料负有保密责任，例如 12368 工作相关的当事人信息、案件情况和知识库等相关信息和资料，未经甲方同意不得提供给任何第三方，包括乙方的合作伙伴或委托顾问方、接受咨询方。

2. 乙方为承担本协议约定的保密责任，应妥善保管有关的文件和资料，未经甲方书面许可，不可对其进行复制、仿造等。

3. 乙方应对呼叫中心现场人员及其他有关人员进行有效管理，制定专门保密制度以确保本协议的履行。

4. 在本协议约定的保密期限内，乙方如发现有关保密信息被泄露，应及时通知甲方，并采取积极的措施避免损失的扩大，乙方参照甲方工作人员保密标准执行相关规定。

第四条 本协议中涉及的有关保密信息，其中已经拥有知识产权的归原所有方所有；项目实施中产生的知识产权，其知识产权归各自所有。

第五条 乙方在项目实施过程中，需要向有关方面（包括：承担相关工作的其他成员、聘请的专家、政府主管部门）提供保密信息时，必须取得甲方的书面许可，或者由甲方负责提供，法律另有强制性规定的，依照法律规定。

第六条 违反本协议的约定，由违约方承担相应责任并赔偿由此产生的相应损失。

第七条 本协议保密期限为：自协议签订之日起，至项目终止后 5 年。甲方系统中涉及到的所有信息要永久保密。

第八条 双方在履行协议中产生的争议和纠纷应通过友好协商解决，如协商不成，双方约定通过北京仲裁委员会仲裁解决。

第九条 本协议由双方法定代表人或授权代表签字并加盖双方公章或合同专用章后生效。

第十条 本协议未尽事宜，双方友好协商解决。

甲方（公章或合同专用章）：

法定代表人或

授权代表（签字）：

2026 年 5 月 15 日

乙方（公章或合同专用章）：

法定代表人或

授权代表（签字）：

2026 年 5 月 15 日

附件二：

廉 政 协 议

为共同维护商业活动公平竞争秩序，保证双方在业务交往活动中做到诚信、廉洁、高效和共赢，特订本协议如下：

1.双方在合作过程中，自觉遵守国家法律、法规，按照《中华人民共和国反不正当竞争法》《中华人民共和国招标投标法》《关于禁止商业贿赂行为的暂行规定》以及其他相关法律规定开展商业交易活动。

2.双方相关工作人员及其亲属，不得收受对方馈送的现金、贵重物品、有价证券等，不得要求或接受对方为其住房建修、婚丧嫁娶、出国等提供资助，不得介绍亲友从事与双方合作有关的业务活动，不得收受回扣，不得参加影响公正执行的高档娱乐、宴请、健身或旅游活动，不得由对方报销应由本人支付的费用。

3.双方不做违反商业道德、扰乱正常竞争秩序、有损双方形象的事情，不围标、串标，不泄露双方机密，不排挤其他经营者的公平竞争，不在预决算、招投标和商务报价中弄虚作假或恶意高估冒算。

4.双方人员发现对方人员有受贿或索贿行为以及徇私舞弊、滥用职权、严重渎职等情况时，有义务向对方监察或相应部门举报。

5.乙方应配合甲方单位党风廉政建设，加强驻场团队管理，不断强化驻场人员的廉政风险意识。乙方相关工作人员应参照落实《领导干部干预司法活动、插手具体案件处理的记录、通报和责任追究规定》《司法机关内部人员过问案件的记录和责任追究规定》《关于进一步规范司法人员与

当事人、律师、特殊关系人、中介组织接触交往行为的若干规定》，不得干预司法办案活动。

6.建立驻场经理廉政谈话制度。甲方责任部门负责人定期就廉政风险防控与乙方驻场经理开展专题谈话，共同做好廉政风险防控。

7.本协议是主合同不可缺少之附件，盖章需与主合同章一致，并与主合同一起加盖骑缝章。本协议可追溯至双方有业务接触时起。

8.甲乙双方确认在签订本协议前已仔细阅读条款内容，甲乙双方对本协议所产生的法律责任已清楚知悉并承诺自愿遵守。

甲方（公章或合同专用章）：

法定代表人或

授权代表（签字）：

2026年5月15日

乙方（公章或合同专用章）：

法定代表人或

授权代表（签字）：

2026年5月15日

第十九条 工作时间内不得擅自离开工作岗位，离席需向班长申请小休牌。如遇特殊情况应及时上报项目经理，项目经理应根据实际情况酌情处理。

第二十条 工作时间内服从现场管理人员的安排调度。

第二十一条 员工应在工作中坚持维护12368形象、服务来电人的原则。如有损害12368形象的言论或行为，经核实，造成恶劣影响的，退回公司处理。

第二十二条 工作时间应保持良好的精神面貌，以认真负责的态度为每一位来电人提供服务，不做与工作无关的任何事情。

第二十三条 爱护并合理使用工作场所内的各类设施，严禁在计算机中私自安装、更改或删除各种软硬件设备或文件，因个人原因造成的机线设备故障，按市场价格赔偿。

第二十四条 员工在机房内必须保持良好的坐姿，不得进行仰靠椅背伏于桌面或将脚蹬踏柜子、主机等不文明行为。

第二十五条 员工必须自觉爱护工作区域内所有公共财物，除工作需要外未经同意，不得拆装、挪移终端或其他设备，不得敲打键盘、鼠标、耳机等工作工具。

第五章　请示报告

第二十六条 为及时掌握工作情况，正确处理工作中出现的问题，员工遇有下列情况须及时向项目管理团队经理、班长请示报告:

1.发生重大问题或来电人提出重要建议与意见等。

2.发生重大差错事故。

3. 出现员工不稳定情绪或不利于团结的相关因素。

4. 工作中发现的失泄密问题。

5. 超出本职范围以外需安排解决的问题。

第二十七条 请示报告需及时准确，不得越级上报，对上级批示要详细记录，认真执行。

第六章　安全规范

第二十八条 员工有保护工作区内的通信设备、附属设备以及电源、信号、照明用电线等公共设施的责任，对损坏公共设施的人或事有制止、揭发和检举的责任。

第二十九条 由于员工造成火灾的，根据情节轻重，承担相应的经济赔偿责任和法律责任。

第三十条 机房不准有易燃可燃物品，不准使用可燃易燃液体清洁设备、擦拭地板，不准使用非工作用电器，不得在工作区域为手机充电，不得利用工作便利使用手机泄露相关工作信息。

第七章　环境卫生

第三十一条 员工有责任和义务维护和保持工作区域环境的整洁（包括机房、培训区、更衣室、会议室等）桌面的整洁、地面清洁等。员工不得在楼内及非指定吸烟区吸烟，维护 12368 形象，确保环境卫生。

第三十二条 个人机台桌面卫生由个人负责，须保持桌面整洁和桌面摆放物品的整齐美观。

第三十三条 机台桌面只允许摆放水杯、资料；水杯放置工位左侧上

方，资料放置中间位置，不得随意摆放。

第三十四条 严禁在工作区进行手机的相关操作，手机需静音状态或关机状态放至手机保存袋。外衣、背包、食品等个人物品请放置更衣柜中。

第三十五条 严禁在工作区域谈笑、大声喧哗、四处走动，影响他人工作；做到小声、轻步，避免影响其他同事工作。

第三十六条 下班后员工电脑关机、桌面整洁、座椅归位，个人物品带出工作场所。

第八章　附 则

第三十七条 本制度在实施过程中，若与国家、北京市法律法规及北京市高级人民法院的规定有冲突时，应以国家、北京市法律法规及北京市高级人民法院的规定为准。

第三十八条 遇本制度未涉及的问题以北京市高级人民法院的运营规定为准。

第三十九条 本制度自公布之日起生效，请全员自觉遵照执行。

第四十条 本制度由 12368 项目管理团队负责解释和统一修订。

第四十一条 如因违反本章规范给北京市高级人民法院造成经济损失的，应承担相应损失赔偿责任，情况严重的，予以辞退。

第四十二条 凡违反工作管理制度的员工，视情节轻重当事人签署 50-500 元处罚单。