

2024年北京12328热线服务合同



中国联通
China unicom



中国联通
China unicom



中国联通
China unicom



中国联通
China unicom



中国联通
China unicom



中国联通
China unicom

甲方：北京市交通委员会政务服务中心（北京市船舶检验所）

乙方：中国联合网络通信有限公司北京市分公司



中国联通
China unicom



中国联通
China unicom



2024年甲方对北京12328热线项目采取整体项目服务外包的方式运行,通过公开招标的方式,确定乙方为中标供应商,承接该项目的运行。为了确保乙方服务质量,明确甲乙双方的权利义务,双方依据《中华人民共和国政府采购法》《中华人民共和国民法典》等相关法律法规的规定,在平等、自愿、协商一致的基础上,就乙方承接北京12328热线服务项目的相关事宜达成如下合同条款:

第一条 乙方提供的服务内容

本项目采用购买服务的形式,乙方为甲方提供北京12328热线的运行服务,服务需满足下列条件:

(一) 人员保障。乙方承接北京12328热线的整体运行,热线运行的服务人员均需由乙方自行聘用管理,热线运行服务人员与甲方之间不存在劳动关系、劳务关系等与用工相关的任何法律关系。

乙方应保证足够数量并具备适合岗位能力的热线运行服务人员(中专以上学历,年龄不超过45岁);负责服务人员的招聘、入职、转正、离职、辞退等手续办理;负责服务人员的工资发放、薪酬管理、社会保险、公积金等测算、缴纳及发放;负责服务人员日常培训、档案管理、职称评定等工作;保障服务人员具备职业素质、诉求处理能力、写作能力、分析能力、抗压能力、团队意识等。

(二) 业务保障。按照北京市交通委员会(以下简称“市交通委”)相关文件要求受理、解答、转办、答复、回访市交通委政民互动各渠道的市民诉求,包括来电、来信及网络诉求等,保证热线运行服务人员的服务时间及接通率。

(三) 管理保障。为服务人员提供安全、餐饮、住宿、工服、团队建设、办公用品、员工年度体检等服务保障。

(四) 甲乙双方议定的其他事项。

第二条 考核指标与考核要求

考核指标	考核值	考核	考核	指标数据来源
------	-----	----	----	--------

		权重	周期	
接通率	$\geq 95\%$	40%	月	系统平台
信息咨询即时答复率	$\geq 99\%$	10%	月	系统平台
即时答复满意率	$\geq 99\%$	10%	月	系统平台
热线满意度	$\geq 90\%$	10%	月	系统平台
回访率	100%	5%	月	系统平台
抽检合格率	$\geq 90\%$	5%	月	甲方统计
人员到达率	$\geq 95\%$	10%	月	甲方确认
人员流失率	$\leq 5\%$	10%	月	甲方确认
乙方责任事故	0	按要求考核	月	--

接通率：成功接通电话数与转坐席总电话数的比率。

信息咨询类即时答复率：即时答复的信息咨询类工单量与信息咨询类工单总量的比率。

即时答复满意率：来电人对坐席人员电话服务质量评价为基本满意、满意、非常满意的即时答复工单量与参与评价的即时答复工单总量的比率。

热线满意度：指坐席人员在电话结束后，市民对接线服务表示满意的数量与接听来电总量的比率。

回访率：回访的办结工单量与办结的工单总量的比率。

抽检合格率：指甲方工作人员随机抽检工单中的合格工单数量与抽检工单总量的比率（抽检内容：工单内容与来电内容是否相符、工单类别选择是否正确、是否有应提交未提交工单等）。

人员到达率=当月实际到达人数与项目要求到达人数的比率，原则上新入职人员每人每月出勤不少于 120 个工时。项目要求人数范围：110 人（含乙方驻场管理团队）。

人员流失率=月度已转正人员的离职人数与项目人员总数的比率，项目人员总数为月度离职人员与月末人数加总。

乙方责任事故：因乙方工作失误或服务原因造成了一定负面影响的事件（包括但不限于因乙方原因形成诉讼案件的，被市交通委点名批评等情况）。

第三条 项目经费使用原则及支付方式

（一）合同总费用：12582540元（含税），（大写）：壹仟贰佰伍拾捌万贰仟伍佰肆拾元整。上述费用包括：服务人员工资、五险一金（养老、医疗、失业、工伤、生育、住房公积金）、食宿费、管理费、后勤保障费用等乙方承接该项目的全部费用，除此以外甲方没有义务向乙方支付任何其他费用。

（二）支付方式

本合同采取月度考核，分批支付的方式。

本合同生效之日起30日内且财政资金到位后，甲方向乙方支付第一季度服务费，第一季度服务期限为2024年1月-3月，服务费为3145635元，（大写）：叁佰壹拾肆万伍仟陆佰叁拾伍元整。

4月支付第二季度服务费时考核1月-3月热线运行情况，支付相应服务费。

9月支付第三季度服务费时考核4月-8月热线运行情况，支付相应服务费。

12月支付第四季度服务费时考核9月-12月运行情况（12月以1日-15日的运行数据进行考核）及结算全年奖励情况，支付相应服务费。

乙方应于甲方每次付款前5个工作日内向甲方开具符合税务部门规定和甲方要求的与付款金额等额的合法有效发票，如乙方未及时开具发票导致甲方延期付款的，甲方无需承担延期付款责任。

如因财政拨款未到位导致付款延期的，甲方无需承担延期付款的相关责任。

（三）服务费扣除

1. 未达到考核指标扣除

甲方对乙方服务质量实行月度考核，未达到考核指标的，按下表扣减：

考评指标	考评标准
接通率	采用阶梯扣除，低于 95%，达到 90%的，每下降 1% 扣 1000 元；低于 90%，达到 80%，每下降 1%扣 5000 元；低于 80%，每下降 1%扣 10000 元，扣完该项考核金额为止。低于 80%且当月呼入量超过上一年度月度最大接电量的 1.2 倍时，接通率不按权重考核，一次性扣除 5 万
信息咨询类即时答复率	每下降 1%扣 5000 元，扣完该项考核金额为止
即时答复满意率	每下降 1%扣 5000 元，扣完该项考核金额为止
热线满意度	每下降 1%扣 5000 元，扣完该项考核金额为止
回访率	每下降 1%扣 5000 元，扣完该项考核金额为止
抽检合格率	每下降 1%扣 5000 元，扣完该项考核金额为止
人员到达率	每下降 1%扣 10000 元，扣完该项考核金额为止
人员流失率	每上升 1%扣 5000 元，扣完该项考核金额为止
乙方责任事故	每起扣 10000 元

2. 考核指标按照相应权重考核，扣完即止。例：接通率完成指标 X ($95 > X \geq 90$)，即扣除 $(95-X) \times 1000$ 元，完成指标 X ($90 > X \geq 80$)，即扣除 $5000 + (90-X) \times 5000$ 元，完成指标 X ($X < 80$)，即扣除 5000 元 + 50000 元 + $(80-X) \times 10000$ 元，服务费*40%扣完该项考核金额为止。低于 80%且当月呼入量超过上一年度月度最大接电量的 1.2 倍时，接通率不按权重考核，一次性扣除 5 万；热线满意度完成指标 X ($X < 90$)，即扣除 $(90-X) \times 5000$ 元，服务费*10%扣完该项考核金额为止。

3. 乙方如遇不可抗力因素影响造成未完成考核指标的不予扣除，不可抗力指不能预见、不能避免且不能克服的客观情况，如自然灾害、政府行为、社会异常事件。

(四) 奖励措施

合同期内月度考核发生的扣减费用作为奖励资金，视乙方工作完成情况按以下方式予以奖励：

年底，在交通运输部全国 12328 热线月度考核排名中（12 月名次取 1 月-11 月的平均排名），平均排名前 5 的，奖励扣减资金总额的 100%；平均排名 6-10 的，奖励扣减资金总额的 90%；平均排名第 11-15 的，奖励扣减资金总额的 80%；平均排名第 16-20 的，奖励扣减资金总额的 50%。平均排名按照每月排名平均数取整计算。

第四条 履约保证金

乙方应于本合同生效之日起 30 日内，向甲方提供金额为本合同总费用金额 5% 的无条件见索即付的履约保证银行保函，保函有效期限为自开立之日起到 2024 年 12 月 31 日。本合同履行期限内，如乙方有违约情况，甲方有权直接从履约保证金中扣除违约金。

第五条 合同期限与终止

（一）本合同履行期限为 2024 年 01 月 01 日至 2024 年 12 月 31 日，在北京市朝阳区团结湖中路北一条 3 号履行。如需更换地点，由甲乙双方另行协商。

（二）合同的终止

1. 合同期满，甲乙双方未续签的；
2. 甲乙双方经协商一致解除本合同的；
3. 乙方服务能力丧失，致使服务无法正常进行的。

第六条 双方权利和义务

（一）甲方权利、义务

1. 甲方对乙方的工作进度及服务质量负责监督，全面了解项目完成情况，及时向乙方提出建议和要求，每月对乙方工作做出考核评估。

2. 甲方对接线、质检、抽检、培训等班组负责人和主要业务人员（不超过总

人数的 20%) 的任命和更换有决定权。

3. 甲方有权要求乙方更换不符合工作要求的人员。

4. 甲方向乙方提供履行本合同所需的办公场所、办公设备、电话线路、网络线路、水电等办公条件。

5. 甲方有权对乙方负责职场(包括但不限于办公场所、服务人员用餐场所等)的设备安全、消防安全、内保安全、交通安全、网络安全、综治维稳等落实情况进行监督检查

6. 甲方按照合同约定支付服务费。

(二) 乙方权利、义务

1. 在履行本合同期间, 未经甲方事先书面同意, 严禁乙方将服务项目以任何形式转包、分包给任何第三方。

2. 乙方应按时、按标准完成项目任务, 并按照甲方要求对服务质量及运行数据进行整理、统计、反馈。

3. 乙方进驻人员应严格遵照交通运输部、市委市政府、市交通委等关于各类业务服务的规范、流程和制度, 同时遵守防疫、消防、保密、治安、环境卫生等各项规章制度。

4. 乙方应根据甲方的要求, 对工作人员进行培训, 考核通过后方可上岗, 满足工作岗位需要

5. 乙方未经甲方事先书面授权, 不得以甲方名义对外做出任何承诺或类似承诺的言论。如乙方工作人员未经甲方事先书面授权或违反法律法规的规定作出的任何承诺或类似承诺的言论均视为代表乙方, 对甲方没有任何约束力, 由此产生的责任, 由乙方承担; 乙方应赔偿因此给甲方和第三方造成的一切损失。

6. 乙方应全力配合该项目的审计工作, 应对所提供财务资料的真实性和准确性负责。

7. 乙方应按甲方的要求及时更换不符合工作要求的人员。

8. 在乙方服务期限内，乙方项目服务人员提起的因劳动关系、劳务关系或其他任何原因产生的争议纠纷、导致的仲裁、诉讼等均由乙方负责，并由乙方承担因此产生的全部费用。如因此对甲方造成损失，乙方应赔偿因此对甲方造成的全部损失。

9. 乙方应对甲方提供的场地(包括但不限于办公场所、服务人员用餐场所等)的设备安全、消防安全、内保安全、交通安全、网络安全、综治维稳等负责，乙方应制定项目团队安全生产责任制度和应急管理预案并定期安排乙方服务人员进行安全教育培训和安全演练。

10. 乙方应优先接收现正在服务的人员，以保障服务的连续性。

第七条 违约责任

1. 本合同履行过程中，甲乙双方因违约或重大过失造成对方经济损失的应当予以赔偿。违约方应当按照《中华人民共和国民法典》等法律法规有关条款的规定以及本合同的约定承担违约责任。

2. 本合同履行过程中，如出现乙方未经甲方事先书面同意而擅自转包、分包的情况，甲方有权解除本合同。未给甲方造成损失，乙方应按本合同总费用金额5%的标准向甲方支付违约金；给甲方造成损失，乙方应采取补救措施并承担全部费用，同时两年内不允许参加该项目投标。

3. 本合同履行过程中，由于乙方出现重大工作失误，造成12328热线被负面新闻曝光、媒体炒作等影响12328热线声誉的，乙方应按本合同总费用金额5%的标准向甲方支付违约金。违约金不足以弥补甲方损失的，乙方应予以补足。

4. 本合同履行过程中，乙方在甲方提供的场地(包括但不限于办公场所、服务人员用餐场所等)发生安全责任事故(包括但不限于消防、饮食安全等)，甲方有权解除本合同，乙方应按合同总费用金额5%的标准向甲方支付违约金。如

因此对甲方造成的实际损失超过上述违约金的，乙方应按甲方的实际损失进行赔偿，乙方因此造成的损失自负。

5. 本合同履行期内，乙方应严格履行合同项下各项义务，保障项目整体的运行服务质量，若发现有任何违约行为，则其两年内不允许再参加本项目投标。

6. 甲方若逾期支付费用，每逾期一日应按应付未付金额万分之五的标准向乙方支付违约金，该违约金累计不超过本合同总费用金额的 5%。

第八条 解决合同纠纷的方式

在履行本合同的过程中如发生任何争议，甲乙双方应首先协商解决，若协商不成，双方均可向甲方住所地有管辖权的人民法院提起诉讼。

第九条 其他约定

本合同执行期间，因不可抗力或交通政策重大调整及甲方原因（如：机构调整，职能转变等）导致合同事项或项目经费变更的，甲乙双方另行协商一致后，可签订书面补充协议。

如遇 2025 年项目招标工作延后，考虑到热线运行的延续性，可适当延长本合同履行期限至招标工作完成，具体事宜由甲乙双方另行协商。

第十条 附则

本合同附件为本合同不可分割的组成部分，与本合同条款具有同等法律效力。

本合同未尽事宜或对本合同条款及附件内容的任何修改，均应由甲乙双方协商一致后另行签订书面补充协议，作为本合同的有效组成部分。补充协议的约定与本合同有关条款或附件内容不一致的，以补充协议为准。

本合同一式柒份，甲方、乙方各执叁份，招投标公司备案壹份，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之日起生效。

附件：2024 年北京 12328 热线服务廉政合同

(本页无正文，为《2024年北京12328热线服务合同》之签署页)

甲方：北京市交通委员会政务服务中心

(北京市船舶检验所)

(印章)

法定代表人或

授权代表(签字):

地址：北京市朝阳区团结湖中路北一条
3号楼

邮政编码：100026

电话：010-85989939

开户银行：北京银行总行营业部

账号：20000031434600009780145

2023年12月28日



乙方：中国联合网络通信有限公司

北京市分公司

(印章)

法定代表人或

授权代表(签字):

地址：北京市西城区复兴门南大街6号

邮政编码：100032

电话：15611070918

开户银行：工商银行北京分行长安支行

账号：0200003319210012727

2023年12月28日

