



辽源市 12345 政务服务便民热线运营服务 外包合同

委托方（甲方）：辽源市人民政府办公室（辽源市人民政府外事办公室）

地 址：吉林省辽源市龙山区人民大街 1485 号

法定代表人/负责人：李延辉

受托方（乙方）：中国电信集团有限公司辽源分公司

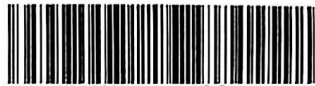
地址：辽源市开发区友谊大路 2888 号

法定代表人/负责人：霍宏坤

本合同是甲方委托乙方就[辽源市 12345 政务服务便民热线运营服务]项目进行的外包服务，并支付相应服务费用。双方经过平等协商，在真实、充分地表达各自意愿的基础上，根据《中华人民共和国民法典》的规定，达成如下合同，并由双方共同恪守。

第一条 甲方委托乙方进行外包服务的内容如下：

1、乙方负责 12345 热线话务及网络受理、工单转办、诉求回访、工单质检、定期工作报告、数据分析、统计分析、新媒体维护、学习培训、现场外勤、考核评价、舆情监测、人员管理、信息维护等满足 12345 热线 7*24 小时运营服务需求。



2、乙方负责派驻具有较强责任心、组织协调和管理能力较强的专职热线运营项目经理 1 人、热线运营经理助理 1 人，还需提供 48 人热线话务服务支撑团队（热线运营总监 1 人（兼任热线分析师）、值班长 1 人，组长 5 人）其中团队成员须具备本科及以上学历，口齿清晰，思维敏捷、善于沟通、亲和力强，具有一定文字综合及快速学习能力，能熟练操作计算机，汉字录入速度每分钟不低于 60 字，有较强的政治敏感性和责任心及团队意识，必须具备电话客服及政务处理工作相关经验。

3、乙方负责制定合理的岗位分配与排班制度，满足 12345 热线整体服务及各岗位环节，包括电话受理、网络受理、转办、回访、质检、文宣、考核、管理等的工作需求。

4、乙方负责制定完善的服务规范、服务管理与考核制度，制定热线、网办件、日常管理、人员考核、工单质检、应急处置、外勤处置、研判机制等符合辽源市政务热线运营要求和规范化管理的相关规章制度，建立健全政务服务便民热线运营中心内部管理制度。

5、乙方负责对群众反映的问题进行综合分析、数据分析、舆情分析等，依托日报、周报、月报、年报、专报等形成的工作报告。根据我市实际情况出具热线日、月、年等相关数据模型（不低于 20 个热线数据模型）。定期安排热线领域专家及省内业务骨干等对本地工作人员进行培训，每年不少于 1 次。

6、乙方负责对团队人员劳动关系管理，负责招聘、解聘、备案等工作，所聘用人员需报送采购单位审核，并根据人员流动情况及时对人员进行增补，期间不能影响热线接通率等运行指标，同时还需负责团队人员的劳动关系产生的相关问题。

7、乙方负责提供 48 人热线话务服务支撑团队，并支付热线话务服务人员根据每月考核结果应得的相应费用人均费用按月及时发放；因特殊情况，如甲方未



按期申请人员经费、财政拨款不及时等原因，造成费用延误时，乙方应予以垫资保证热线话务服务人员费用正常发放（三个月），不允许拖欠。具体费用标准严格按照甲方项目采购需求执行。

8、乙方负责提供满足热线需要的相关设施，并做好与原服务提供方的协调对接工作，负责一次性买断或者租赁原服务提供方提供的相关设施，或自行采购投标方所需设备，确保热线正常对外提供服务。

9、乙方负责统筹推进全市政务热线的整合、建设工作，以及与其他号码建立联动机制等工作，并按照省级标准严格执行。

10、乙方负责建立健全全市统一的政务热线运行管理机制，解决热线运行中的突出问题，难点问题，对各地区、各部门政务热线工作进行监督、指导、评价。

11、乙方负责政务热线日常运行管理，严格执行工作制度、管理规范、行为规范、服务规范等上岗要求，统一受理、分类处置、督促办理和分析研判。

12、乙方配合省级 12345 热线知识库信息更新和维护，组织建立和完善市级 12345 热线知识库。

13、乙方对其工作人员、财物及办公场所使用安全承担责任。

14、乙方作为外包服务提供方，自行负责招聘、管理其工作人员。乙方应与其工作人员建立劳动关系，并承担其作为用人单位的全部法律责任。

15、乙方工作人员与甲方不存在任何劳动关系或劳务关系，甲方不承担任何基于劳动关系或劳务关系产生的法律责任，乙方应确保其工作人员遵守甲方关于热线运营服务的相关规定。

16、乙方应于本合同签订之日起 3 日内提供乙方与工作人员签订的劳动合同书及为工作人员缴纳社会保险的证明材料，以供甲方备案审查，确保乙方已经依法履行劳动用工义务。

17、如因乙方工作人员产生的劳动纠纷导致甲方承担赔偿责任，乙方应承担



包括但不限于甲方因被认定为劳动关系而支付的赔偿金、诉讼费、律师费等给甲方造成的一切损失和甲方因此而支出的全部费用。

第二条 乙方工作人员服务义务：

1. 团队管理要求：

(1) 中标方提供合理的岗位分配与排班制度，满足 12345 热线整体服务及各岗位环节，包括电话受理、网络受理、转办、回访、质检、文宣、考核、管理等工作需求。

(2) 中标方需具有成熟的服务运营能力、经验及案例，具备完善的客服规范、服务管理与考核制度，中标方在正式提供政务热线服务前 10 个工作日出具热线、网办件、日常管理、人员考核、工单质检、应急处置、外勤处置、研判机制等符合辽源市政务热线运营要求和规范化管理的相关规章制度，中标方在正式提供政务热线服务后要建立健全政务服务便民热线运营中心内部管理制度；

(3) 中标方具有专业数据分析团队对群众反映的问题进行综合分析、数据分析、舆情分析等，依托日报、周报、月报、年报、专报等形成的工作报告上报采购单位。根据我市实际情况出具热线日、月、年等相关数据模型（不低于 20 个热线数据模型）。定期安排热线领域专家及省内业务骨干等对本地工作人员进行培训，每年不少于 1 次。

(4) 乙方派驻的运营经理对团队人员劳动关系管理，负责招聘、解聘、备案等工作，所聘用人员需报送采购单位审核，并根据人员流动情况及时对人员进行增补，期间不能影响热线接通率等运行指标。中标方还需负责团队人员的劳动关系产生的相关问题。

(5) 中标方运营服务团队要对来电人、留言人基本信息对外保密，禁止出现泄密情况；要对突发紧急事件及时上报处理，禁止出现漏报、迟报。一经发现，将扣除当月 10% 的外包服务费用。



2. 运营标准要求:

- (1) 每月电话总接通率不低于 99%; 网络互动平台、领导留言板等受理率要达到 100%;
- (2) 每日电话打进后 15 秒内接通率达到 99%;
- (3) 连续三日日接通率不低于 99%;
- (4) 市民诉求电话受理时限不超过 30 分钟; 网络互动平台、领导留言板、上级热线交办等方式受理应在 1 小时内转办, 其他时段不超过 12 小时;
- (5) 每日受理诉求转派工单, 转派时限 12 小时内转派率 100%;
- (6) 每日话务工单合格质检率不低于 99%, 每月话务工单合格质检率不低于 99%; 每日对承办部门已答复工单复核回访市民率不低于 100%, 每月对承办部门已答复工单复核回访市民率达到 100%;
- (7) 接诉即派率不低于 99%, 如期办结率不低于 99.5%;
- (8) 对受理人员服务质量方面的投诉率不高于 3%, 恶意投诉除外;
- (9) 基础设施完好率达到 100%, 具备冗余能力, 每月报备设备完好率情况, 保证每周服务时间为 7 天×24 小时;
- (10) 中标方安排不少于 3 人专职负责网络诉求闭环管理 (专人负责实时浏览、监测网络留言情况, 核查当日留言件、转办、回访、质检、上传、协调、催办等)。通过国家级、省级、市级网络平台受理的诉求工单件, 按规定时限内的受理率、转派率均为 100%、复核回访率不低于 99%。网络平台对回复时限、文字结构、内容准确性等有更高要求, 且网络平台回复面向所有网民, 影响力较大, 中标方对答复内容涉及公开发布的文字内容和图片信息严格执行“三审”核对机制, 杜绝敏感词汇、表述错误等事件的发生, 差错率不高于 1%;
- (11) 外勤现场处置 (中标方至少安排 2 人负责日常外勤、突发紧急事项外勤、节假日外勤等现场处置工作), 市民对热线人员现场服务满意率 100%, 事项



处置难度及部门配合因素除外；

(12) 文字宣传、新闻报道、新媒体服务按采购方要求发布，按时编发率达到 100%；

(13) 编发工作情况通报、不定期专报，具体周期根据采购方相关要求调整，按采购方要求简报按时编发率达到 100%；

(14) 按采购方会议要求每周至少 1 次周例会，每月至少 1 次话务工单听审，配合热线办随时开展联席会议，对话务人员进行基础话务培训（舆情风险研判、突发事件上报、话务标准用语、服务态度、政策法规、部门职能职责、系统知识库等），根据工作情况开展 1+N 次全体话务人员考核；

(15) 中标方要制定健全的运营团队管理办法，并在服务期内严格按照管理办法执行，管理办法须包含奖励、考核、退出等机制。

(16) 完成国家、省市重大决策部署，开展依托 12345 政务服务便民热线相关的其他工作；

(17) 若以上需求考核指标因国家、省市有所变动，中标方务必配合热线管理部门调整各项指标，达到各项服务标准。

第三条 验收方式、标准：

1、甲方依据合同约定定期开展各项服务指标完成验收工作，验收合格出具《验收合格单》。

2、在验收工作中如未满足甲方的服务要求（不可抗力因素除外），将限期乙方两个星期内进行整改，乙方整改后仍未达到甲方的要求，甲方有权解除合同。

3、如乙方解除合同则需继续服务 1-3 个月，至新的中标方能独立开展工作，甲方也将支付服务期间 1-3 个月的服务费，如乙方拒绝服务，则需赔偿甲方违约金 200.00 万元（因采购方客观原因导致中标方未达到采购方的要求除外）。

第四条 外包服务的方式及相关要求：



1、乙方为甲方提供 48 名工作人员常驻甲方现场办公服务, 实现 7x24 小时全年无休到甲方现场进行服务。

2、如乙方项目团队人员变动需报告甲方审核同意。但当甲方认为该项目团队的组成人员的能力不足以提供符合合同规定的服务时, 有权书面要求乙方更换和调整, 乙方接到甲方的书面要求后应及时予以更换和调整。

第五条 乙方应按下列要求完成外包服务工作:

- 1、外包服务地点: [辽源市人民政府院内]。
- 2、外包服务期限: [2025 年 6 月至 2026 年 5 月, 共计 1 年]。
- 3、外包服务进度: [合同签订当日内人员全部到位]。

第六条 为保证乙方有效进行外包服务工作, 甲方应当向乙方提供下列工作条件和协作事项:

- 1、提供相关资料: [政务服务知识库及相关流程]。
- 2、提供工作条件: [办公场所及相关硬件]。
- 3、甲方提供上述相关资料、工作条件和配合协作事项。

第七条 甲方向乙方支付外包服务报酬及支付方式:

1、外包服务费总额 (含税价): 人民币大写叁佰壹拾柒万元, 小写 317.00 万元 (即万元)。

2、外包服务费由甲方以 [银行转账] (银行转账、电汇、支票等方式) 月付至乙方。

3、甲乙双方银行账户信息和纳税人信息:

甲方信息如下:

开户行: [中国农业银行辽源惠宁支行]



银行地址：[吉林省辽源市龙山区西宁大路 778 号]

户名：[辽源市人民政府办公室]

账号：[07531001040006591]

统一社会信用代码：[112204000135717502]

地址：[吉林省辽源市人民大街 1485 号]

电话：[18604378500]

乙方信息如下：

开户行：[中国工商银行辽源东方红支行]

银行地址：[辽源市西宁大路]

户名：[中国电信集团有限公司辽源分公司]

账号：[0803220229000945855]

统一社会信用代码：[91220400744574437X]

地址：[辽源市开发区友谊大路 2888 号]

电话：[0437-5080080]

第八条 保密

1、本合同一方（“披露方”）对其向本合同另一方（“接受方”）按照本合同（或就本合同）所提供的各类技术和商业资料、规格说明、图纸、文件及专有技术（统称“保密资料”）享有合法所有权及/或其他权利。

2、接受方应将保密资料作为商业秘密予以保护，除本合同授权实施的行为外，不得将该保密资料部分或全部地向第三方披露。接受方可仅为本合同目的向其确有知悉必要的雇员披露对方提供的保密资料，但同时须指示其雇员遵守本条规定的保密及不披露义务。接受方仅得为履行本合同目的对保密材料进行复制。接受方应当在合同终止或解除时将保密材料原件全部返还披露方，并销毁所有复制件。接受方应当妥善保管保密材料，并对保密材料



在接受方期间发生的被盗、泄露或其他有损保密材料保密性的事件承担全部责任，因此造成披露方损失的，接受方应负责赔偿。

3、当出现下述情况时，本条对保密资料的限制不适用。当保密资料：

- (1) 并非接受方的过错而已经进入公有领域的。
- (2) 已通过该方的有关记录证明是由接受方独立开发的。
- (3) 由接受方从没有违反对披露方的保密义务的人取得的。
- (4) 法律要求接受方披露的，但接受方应在合理的时间提前通知披露方，使其得以采取其认为必要的保护措施。

4、本合同所称保密信息应当包括但不限于甲方提供给乙方的政务数据、公众个人信息、内部工作流程、未公开的政策文件以及乙方在服务过程中知悉的其他与甲方政务服务相关的敏感信息。

5、乙方应采取合理且有效的保密措施，包括但不限于限制接触保密信息人员范围、对保密信息进行加密存储和传输、与接触保密信息的工作人员签订保密协议等，确保保密信息的安全。

6、若乙方违反本保密条款约定，导致保密信息泄露，乙方应立即采取措施防止损失扩大，并向甲方支付违约金人民币 5000 元。如违约金不足以弥补甲方损失的，乙方还应继续赔偿甲方的全部损失，包括但不限于直接损失、间接损失、维权费用(如律师费、诉讼费等)。

7、本保密条款有效期为本合同生效之日起[叁]年。

第九条 侵权处理

1、如本合同以外的第三方投诉或诉讼乙方为甲方提供的外包服务过程或其为甲方提供的服务成果侵犯该方的专利或著作权，乙方将自费就上述



投诉或诉讼为甲方提供法律支持，并支付法院和行政机关最终裁定的或经乙方同意的和解中包括的一切费用、损害赔偿金和合理的律师费用，前提条件是甲方：

(1) 将投诉或诉讼立即书面通知乙方。

(2) 向乙方出具特殊授权，委托乙方代为处理包括但不限于诉讼、仲裁、调解或达成和解，并为乙方提供配合。

在甲方满足上述条件的前提下，乙方就侵权指控内容对甲方承担本条约定的上述义务。

2、对因下列任何一项所引起的指控，无论本合同是否有其他约定，乙方均不承担责任：

(1) 甲方提供的被并入服务成果之中的任何东西，或乙方遵照甲方或代表甲方的第三方所提供的任何设计、规格或关于实施方法的指示而提供的任何东西。

(2) 甲方修改服务成果。

(3) 乙方不得将服务成果与非由乙方提供的任何产品、数据、装置或与商业利益方法一起结合、操作或使用。谋取不正当利益或为甲方以外的第三方的利益发行、操作或使用作品。

第十条 本合同的变更必须由双方协商一致，并以书面形式确定。一方可以向另一方提出变更合同权利与义务的请求，另一方应当在收到书面请求后[5]个工作日内予以答复；逾期未予答复的，视为：[同意]。

第十一条 双方确定，乙方在向甲方提供服务过程中，根据甲方要求，提供相关指导和培训。



第十二条 违约责任

1、双方确定，任何一方不履行或不完全履行本合同项下的义务，构成违约。违约方应当赔偿因违约给对方造成的损失。

2、本合同履行过程中，如甲方发生以下任一情形的，乙方有权视情节严重程度采取中止或终止履行合同、解除合同等措施并不承担违约责任。如该情形导致第三方向乙方提起诉讼或行政申诉，甲方应负责解决。如该情形给乙方造成损失的，甲方应全额赔偿。同等，如乙方发生以下情形的，甲方有权视情节严重程度采取中止或终止履行合同，解除合同等措施并不承担违约责任。如该情形导致第三方向甲方提起诉讼或行政申诉，乙方应负责解决。如该情形给甲方造成损失的，乙方应全额赔偿。

(1) 被行政机关纳入“严重违法失信”名单；

(2) 被人民法院纳入“失信被执行人”名单；

(3) 被乙方(含乙方上级单位)纳入违规失信合作商名单；

3、乙方提供外包服务不符合本合同要求的，乙方应当负责更正和修改，并承担由此产生的费用。

4、针对乙方服务质量不达标违约。若乙方未按照本合同约定的服务标准提供服务，每出现一次，应按照当期服务费用的 20%向甲方支付违约金。若累计出现 2 次服务质量不达标情况，甲方有权解除本合同，并要求乙方返还已收取的全部服务费用，同时乙方应按照合同总金额的 10%向甲方支付违约金。

5、若乙方未能在合同规定的时间内完成服务交付，每迟延一日，应按照当期服务费用的 1%向甲方支付违约金。若迟延交付超过 15 日，甲方有权解除合同，乙方应返还已收取的相应阶段服务费用，并按照合同总金额的 10%向



甲方支付违约金。

6、针对乙方擅自转包违约。若乙方未经甲方书面同意，擅自将本合同约定的服务内容全部或部分转包给第三方，甲方有权立即解除合同，乙方应返还已收取的全部服务费用，并按照合同总金额的 10%向甲方支付违约金，同时乙方应就第三方行为给甲方造成的全部损失承担连带赔偿责任。

7、乙方赔偿范围包括但不限于甲方因乙方违约遭受的直接经济损失、为解决纠纷支付的合理费用(如律师费、诉讼费、鉴定费等)以及因乙方违约导致甲方对第三方承担的赔偿责任。

8、除本合同第九条第一款约定的情形和法律规定外，乙方无须对第三方向甲方提出的索赔请求承担任何责任。

第十三条 法律适用和争议解决

1、本合同适用中华人民共和国法律。

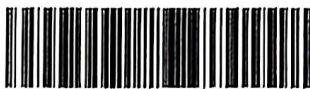
2、所有因本合同引起的或与本合同有关的任何争议将通过双方友好协商解决。如果双方不能通过友好协商解决争议，则任何一方均可采取下述争议解决方式：

向有管辖权的人民法院起诉。

第十四条 双方确定，出现发生不可抗力情形时，致使本合同的履行成为不必要或不可能的，一方可以解除本合同。

第十五条 双方确定，本合同及相关附件中所涉及的有关名词和术语，其定义和解释如下：

“不可抗力”：地震、台风、水灾、火灾、战争、国家政策变化、政府行为以及其他本合同各方不能预见，并且对其发生和后果不能防止或不能避



免且不可克服的客观情况。

第十六条 如乙方在履约期间,服务过程完全符合甲方对相关指标完成的要求或高于现有服务承诺标准以上的,经双方确认,乙方可优先续约。

第十七条 生效及其他

1、本合同自甲乙双方签字盖章之日起生效。本合同一式[肆]份,甲方执[贰]份,乙方执[贰]份,具有同等法律效力。

2、本合同替代此前双方的所有关于本合同下事项的口头或书面的纪要、备忘录、合同和协议等法律文件。

3、未得到对方的书面许可,一方均不得以广告或在公共场合使用或摹仿对方的商业名称、商标、图案、服务标志、符号、代码、型号或缩写,任何一方均不得声称对方的商业名称、商标、图案、服务标志、符号、代码、型号或缩写拥有所有权。

4、本合同的任何内容不应被视为或解释为双方之间具有合资、合伙、代理、劳动关系。

5、甲乙双方因履行本合同或与本合同有关的一切通知都必须按照本合同中的地址,以书面信函或者传真或者电子邮件方式进行。

6、除本合同另有约定外,有关下述任一事项的通知,均应当采用书面信函形式作出,否则,该通知无效,不产生本合同项下的任何通知效力:

- (1) 与本合同费用及支付事宜有关的通知;
- (2) 与本合同违约事宜有关的通知;
- (3) 与本合同终止、解除或变更事宜有关的通知;
- (4) 与本合同延续/续展有关的通知。

7、本合同约定的各种通知方式的送达标准如下:



(1) 如采用书面信函形式，应当使用挂号信或者具有良好信誉的特快专递送达，接受方签收挂号信或特快专递的时间（以邮局或快递公司系统记录为准）为通知送达时间；

(2) 如采用传真方式，传真到达接收方指定传真系统的时间为通知送达时间；

(3) 如采用电子邮件方式，电子邮件到达接收方指定电子邮箱的时间为通知送达时间。

如果因接受方原因（包括但不限于接受方拒收书面信函、接受方传真机关闭或故障、接受方电子邮箱地址不存在或者邮箱已满或者设置拒收等）导致通知发送失败，视为通知已经送达（发送方侧载明的书面信函寄出时间或者传真发送时间或者电子邮件发送时间视为通知送达时间）。

8、本合同双方通知地址及方式如下：

甲方：[辽源市人民政府办公室(辽源市人民政府外事办公室)]

地址：[吉林省辽源市龙山区人民大街 1485 号]

联系人：[丁奔]

电话：[18604378500]

邮编：[136200]

乙方：中国电信[集团有限公司辽源分]公司

地址：[吉林省辽源市开发区友谊大路 2888 号]

联系人：[于桂莉]

电话：[18904378317]

传真：[0437-5081234]

邮编：[136200]

上述任何信息发生变更的，变更方应及时以书面形式通知另一方，未及



时通知并影响本合同履行或造成损失的，应承担相应的责任。

9、任何与本合同相关但未在本合同中明确规定的事项将由双方另行友好协商解决。对本合同做出的任何修改和补充应为书面形式，由双方授权代表签字并加盖公章后成为本合同不可分割的部分。本合同与其补充合同或补充协议冲突时，以补充合同或补充协议为准。

10、双方同意，附件为本合同不可分割的部分。若附件与合同正文有任何冲突，以合同正文为准。

11、根据甲方业务发展扩张及数字化改革需求人员及相关软硬件增加的，乙方为第一提供方，乙方需与甲方协商，签订补充协议。

12、根据实际需要，本合同可采取自动延展，在本合同结束前一个月，经双方友好协商确认，本合同可选择延展一年。

补充附页

经友好协商，对本合同条款补充、修改如下，本补充附页为合同正文的一部分，与合同正文冲突时，以本补充附页为准：

甲方：辽源市人民政府办公室
(辽源市人民政府外事办公室)

乙方：中国电信集团有限公司辽源分公司

法定代表人/授权代表：

法定代表人/授权代表 2025 年 07 月 15 日

2025 年 6 月 30 日

2025 年 6 月 30 日