



合同编号:

ZJHAA2501603EGN00

2025年萧山区统一政务咨询投诉举报平台受理服务

采购项目合同

甲方: 中共杭州市萧山区委杭州市萧山区人民政府信访局

乙方: 中国电信股份有限公司杭州分公司

签订日期: 2025 年 1 月 16 日



ZJHAA2501603EGN00

委托方：中共杭州市萧山区委杭州市萧山区人民政府信访局（以下简称“甲方”）

法定代表人（负责人）：周志军
地址：杭州市萧山区博学路 837 号
联系人：陈伟
联系电话：15397016175

受托方：中国电信股份有限公司杭州分公司（以下简称“乙方”）
法定代表人（负责人）：沈文强
地址：杭州市上城区庆春路 87 号
联系人：蔡家燕
联系电话：15306595872

中共杭州市萧山区委杭州市萧山区人民政府信访局通过公开招标确定中国电信股份有限公司杭州分公司为2025年萧山区统一政务咨询举报平台受理服务采购项目的中标单位。甲、乙双方根据招标文件、投标文件签订合同。

第一章 总则

第一条 合同组成

包括：

- (1) 合同；
- (2) 中标通知书；
- (3) 询标纪要（如有）；
- (4) 投标文件；
- (5) 招标文件；
- (6) 其他合同文件。经合同当事人双方确认构成合同的其他文件。

第二条 服务范围

乙方提供“萧山区 12345”市长公开电话号码落地接听服务，城市管理热线、市场监督管理热线、人力社保热线、法律援助热线等政务类热线接听、受理服务。

第二章 服务内容及要求

第三条 服务内容

萧山区统一政务咨询投诉举报平台（以下简称区统一平台）电话投诉、咨询前台人工接听、受理服务内容包括但不限于如下：

（1）负责接听区统一平台所有来电。在区统一平台中准确记录来电诉求，根据接话规范答复咨询类来电、转告相关责任人和交办承办单位。

（2）负责区本级信访和区统一平台电话回访等工作。

（3）负责受理群众通过电话反映的诉求，做好登记、答复、交办、回访、抽检、协调督办、现场踏勘核实等工作。

（4）负责受理群众通过网上信访渠道反映的诉求，做好签收、交办、回访、抽检、协调督办、现场踏勘核实等工作。

（5）在区长公开电话受理中心的指导下，负责群众诉求中重大紧急突发信息的报送和处置，并跟踪处理结果。

（6）负责区统一平台受理中涉及的信息采编和数据分析工作。

（7）协助区统一平台知识库的维护。

（8）协同管理区统一政务咨询投诉举报平台信息系统，共同做好信息宣传报道和第三方质量评估等工作。

（9）协助采购人优化区统一政务咨询投诉举报平台政务信息服务平台，实现统一平台工作的高效业务流程处理和工作管理机制。

（10）负责受理中心接话系统与采购人信息化系统的接口及软件的调试工作。

（11）服务标准参照 DB 3301/T 0328—2020《杭州 12345 政务热线服务规范》执行。

（12）配合完善“12345 智能接听系统”知识库和机器人训练，优化接听流程，提高群众体验感。

第四条 服务要求

（1）管理要求

供应商成立专门的项目小组，负责受理工作。提供受话服务规范用语，统一工作制服，明确来电处理流程，确保服务的顺利进行。

（2）运营场所、设备及硬件设施要求

供应商应具有满足受理服务的固定场所和硬件设施，作为本项目电话人工受

理的受理中心。受理中心具有呼叫坐席、办公室、会议室、会议桌椅、接待室（包括桌椅、饮水机等）、活动室、更衣室、休闲区、卫生间、休息室等配套办公设施、网络通信及设备配备等。

2.1 场所要求

①供应商应具有固定场所，场所位于萧山行政区域，场地面积不低于 1500 平方米（须提供服务场地的产权证或房屋租赁合同或提供中标后具备的承诺书中），满足办公、休闲以及各项工作的开展需要。

②功能布局包括人工电话前台接听工作区、后台办理工作区、会议室、接待室、值班室、更衣室。供应商应提供 7×24 小时的接听能力，满足目前每月接听 5 万件左右的群众来电，以及为后续来电量的增加预留空间。供应商应配套不少于 60 个电话接听坐席。

③室内装修、文化建设（标牌标识等）等按甲方要求设置，乙方负责实施。人工电话接听工作区须做一定的隔音措施。

2.2 办公设备、硬件设施要求

①办公家具、办公设备以及办公用具按办公要求配置，满足受理中心日常办公需求。

②具备通信网络系统及其他涉及政务服务平台连接硬件设施，不少于 60 路坐席并负责接听的通信保障，不少于 100M 速率的办公网络及政务网专线。设施包含但不限于：接听坐席及接听设施（模拟话机盒、耳麦等）、办公电脑、网络保障设施（服务器、UPS 不间断电源、具备支持 SIP 协议的通讯能力、交换机、应急通讯设施等）、展示屏（不小于 20 平方米，技术参数不低于：像素间距 1.5 mm）等。

2.3 负责统一政务咨询投诉举报平台上级信访数据接口连通工作。

2.4. 采购人因信创改造工作需要提出中心信创改造需求，供应商应在规定时间内配合做好中心设施设备的信创改造配套及更换工作。

(3) 受理服务人员要求

3.1 供应商提供相应质量的电话接听能力，并持续按照省、市最新政务热线服务规范对接听人员进行定期培训，确保提供的接听服务能够满足省、市要求，提供满足 60 路坐席的受理服务人员，按照话务量科学合理安排坐席和人员，人员总数不少于 115 人。

3.2 投标人应每月按时支付服务工作人员薪资，平均薪酬不得低于 8.25 万元/年/人（包括但不限于五险一金、加班费、年终奖、个人税费、福利、人员管理费等）。员工加班费支付符合《劳动法》规定，按时缴纳社会保险，做到合法用工。

3.3 对于受理服务人员的要求应满足以下条件：

①要求大专（含高职）及以上学历，有一年以上政务服务热线工作经验的可适当放宽学历要求（高中及以上），提供人员证明材料或承诺书。

②具有较强的服务意识，良好的应变能力、沟通能力及判断能力，耐心、热情、积极为群众排忧解难，做到文明礼貌、耐心细致、规范标准。

③有较强的语言表达和沟通能力、文字归纳和输入能力，具有良好的团队精神，有责任心，服从管理，能够承受较强的工作压力，适应能力强。

④熟练操作计算机和办公软件，文字录入速度 40 字/分钟以上。

⑤信守职业道德，遵纪守法，具有合法的劳动从业资格，具备岗位专业服务必要的知识和能力。普通话标准流利、口齿清晰，语言表达及沟通能力强。

⑥具有适应岗位要求的身体条件，无精神病、无各类传染病，有较强的承压能力、良好的心理调节能力，能够适应倒班及夜班，按规定体检并提供报告。

⑦30 名以上的受理服务人员需具有 1 年及以上政务热线话务服务工作经历。提供服务业主方证明，合同履行过程中如受理人员不满足应标要求的，每缺 1 人扣 5 万元/人。

（4）受理服务人员培训要求

供应商需组织岗前、岗中培训，采购人协助进行业务指导。具体基本话务技能培训，业务技能培训方案由投标单位在投标文件中提供，如中标，须经采购单位确认后实施。

第五条 安全生产管理要求

安全生产管理制度和相应的安全生产管理人员，安全生产设施确保符合要求，建立详细规范的安全管理措施（不限于信息安全、网络安全、平台账号使用安全等）和应急方案。

第六条 保密要求

采购单位、中标单位必须与其员工均对本协议及本协议的补充协议、附件等所有内容均承担无限期保密义务，直至上述内容被双方共同宣布解密或者秘密信

息实际上已经公开。

平台信息为政府重要信息，投标人必须保证系统和坐席的信息安全，防止黑客攻击和人为信息泄露。

第七条 服务期

服务期：2025年1月1日至2025年12月31日。

第三章 合同价及结算支付

第八条 合同价

(一) 合同价：1390.95 万元。

单价：1.931875 万元/席/月，0.064895 万元/席/日（月单价费用除以30）。合同有效期内，除双方另行协商的座席数量增减、服务要求变更，合同价不变；

(三) 支付方式：每两个月支付一次，一年共支付6次。（若财政资金未到位，则支付时间顺延至财政资金到位后支付）。如根据考核结果扣款的，则在当期支付款中直接扣除。根据甲方考核结果按实结算。乙方在申请支付时提供付款申请单和发票。

第四章 双方权利和义务

第九条 甲方的权利和义务

(一) 甲方按合同约定，接收服务成果。

(二) 甲方有权监督、考核乙方工作进度、质量。

(三) 审查乙方的受理结果，并提出修正意见；

(四) 有权提出更换其不称职的接听人员；

(五) 本合同履行期间，由于乙方不履行合同约定的内容，给甲方造成损失或影响平台接听受理工作正常进行的，甲方有权终止本合同，并依法向乙方追究经济赔偿及相关法律责任；

(六) 甲方负责向乙方提供相关的支持与配合，负责协调与统一政务咨询投诉举报平台系统相关的事务，为受话服务提供规范答案，明确来电处理流程，以确保项目的顺利完成。

(七) 在提供受理服务前的准备期间, 甲方与乙方共同确定各项技术标准、工作流程以及具体管理、监督、考核指标等。

(八) 甲方安排专人作为与乙方项目组的联系人。

(九) 甲方确保统一政务咨询投诉举报平台系统在服务期间处于正常工作状态, 并负责向乙方提供开展前台受理服务所必需的统一政务咨询投诉举报平台知识库和后台支撑; 可根据项目进展情况及乙方的需求, 协助乙方对受理人员进行有关政务类知识的培训。

(十) 甲方承担本次服务费用, 并根据双方约定条款进行费用支付。

(十一) 甲方负责统一政务咨询投诉举报平台对外提供信息内容的真实性、安全性、准确性, 因甲方信息内容所引发的用户投诉甚至法律纠纷, 甲方协助解决。

第十条 乙方的权利和义务

(一) 按合同约定收取委托服务报酬;

(二) 对服务过程中应由甲方做出的决定, 乙方有权提出建议;

(三) 当甲方提供的资料不足或要求不明确时, 有权要求甲方补足材料或作出明确的答复;

(四) 拒绝甲方提出的违反法律、行政法规的要求;

(五) 有权申请参加甲方组织的涉及信访受理工作的所有会议和活动;

(六) 依法、依规按萧山区统一政务咨询投诉举报接听受理处理要求, 组织开展接听、受理服务工作, 维护各方的合法权益;

(七) 乙方应对服务工作中记录有关接听内容的准确性负责, 并做好保密工作。

(八) 乙方提供的受理中心不得接受与委托服务内容之外的业务。

(九) 乙方为本合同提供技术服务的知识产权应属乙方专有。任何第三方如果提出侵权指控, 乙方须与第三方交涉并承担由此而引起的一切法律责任和费用。

(十) 未经甲方书面同意, 受托人不得分包或转让本合同的任何权利和义务。

(十一) 受托人不得接受所有咨询人、投诉人的礼品、宴请和任何其它好处，不得泄露接听、受理过程中依法需要保密的内容。合同终止后，未经甲方同意，乙方不得泄漏与本合同相关的任何资料 and 情况。

(十二) 乙方未能履行以上各项义务，给甲方造成损失的，应当赔偿甲方的有关损失。

(十三) 乙方人员在接听和答复来电时，不得有违反法律、政策的内容，不得有损害国家利益、社会公共利益和他人合法权益的内容。

第五章 监督考核指标

服务考核指标

第十一条 甲方负责对受理质效、服务保障等服务指标，每月进行考核。考核方式为每月一考核，满足以下具体考核指标标准即考核通过。

一、受理质效部分：

1. 有效接通率（人工接听电话总数+AI 接听电话总数）/（系统分配给人工坐席的总话务量+AI 接听电话总数）*100%，要求月平均 $\geq 90\%$ ，每下降 1%，扣除当月服务费 5000 元。人工接通率不低于 85%（人工接听电话总数/系统分配给人工坐席的总话务量），每下降 1%，扣除当月服务费 5000 元。若有效接通率、人工接通率均未达标的，则需分别根据两项考核指标标准扣除当月服务费。

2. 上导准确率：指上导市“12345”准确率，要求月平均 $\geq 96\%$ ，每下降 1%，扣除当月服务费 1000 元。

3. 受理质量满意率：指来电人对话务员接听受理的满意率，要求月平均受理质量满意率 $\geq 98\%$ ，每下降 1%，扣除当月服务费 1000 元。

4. 咨询事项直接答复率：指接听人员登记的咨询类信访事项直接答复率，要求月平均 $\geq 95\%$ ，每下降 1%，扣除当月服务费 1000 元。

5. 效能投诉率：因接听人员业务差错等原因引起的有责投诉，要求月平均 \leq 月受理总量万分之一，每增加 1 件，扣除当月服务费 500 元。因履职不当给工作造成较大无法挽回的影响，视情节轻重给予相应处分并另行扣除当月服务费 1000 元。

6. 差错件：省市考核受理差错每产生 1 件，追溯有责的扣除当月服务费 500 元。特急件、扬言件未形成闭环造成不良影响，经追溯有责的每件扣除当月服务费 2000 元。

7. 智能客服占比不超过接通总量的 60%，因指标未达标被上级部门考核通报

的，每扣 1 分扣除当月服务费 5000 元。

8. 席位数量：乙方配备席位不足 60 路的，每缺少 1 路，每日扣除当月服务费 660 元。

二、服务保障部分：

9. 车辆进出管理：甲方享有车辆顺畅进出的权利。甲方如有新增或更换车牌的需求，乙方应在接到甲方书面通知后的五个工作日内，更新车辆进出管理系统信息，确保甲方车辆的正常通行。

10. 卫生保洁服务：（1）清洁范围与标准。乙方负责维护办公场地的清洁工作，确保环境达到以下清洁标准：地面应保持无垃圾状态；桌面、扶手、栏杆和窗护栏应无灰尘；卫生间应保持干燥且无污渍，便池使用清洁剂清洗（每周用盐酸消毒一次），垃圾篓及时清倒并更换垃圾袋，确保所有卫生死角得到彻底清理；负责垃圾分类和处理，确保符合国家及地方现行的环保法律法规要求。（2）人员与设备配备。乙方应提供专业的清洁人员，并配备必要的清洁设备和符合质量安全标准的清洁剂，以保证清洁工作的质量和效率。（3）特殊情况响应。如有特殊清洁需求，如处理突发的污渍或进行紧急清洁工作，清洁人员应当在接到通知后的一个工作日内响应并采取相应措施。

若乙方清洁服务未达到上述标准，甲方有权要求乙方在一个工作日内整改；若乙方拒绝整改或多次未能达到标准，甲方有权扣除相应服务费用 1000 元到 10000 元不等，并有权另行委托第三方进行清洁服务，由此产生的费用由乙方承担。

11. 绿植养护管理：（1）日常养护。乙方负责绿植的日常养护工作，包括但不限于浇水、施肥、修剪和病虫害防治，应按照科学合理的养护计划及行业标准进行操作，及时处理更换病弱植株。（2）区域整洁维护。乙方需确保绿植区域的整洁，及时清理落叶和枯枝，保持绿植区域的美观。

因乙方服务保障不到位且未积极响应整改的，甲方视情节轻重扣除全年服务费 1000 元到 10000 元不等。

12. 办公用品供应：（1）办公用品清单与质量要求。乙方应当根据实际工作需要，提供包括但不限于下列必需办公用品：A4 白纸、A4 红纸、笔、订书机、回形针、长尾夹、透明胶带、双面胶、文件夹、便签纸、打印机硒鼓和墨盒等。

（2）供应与库存管理。乙方需确保上述办公用品的供应充足，以便员工能够顺利进行日常工作。此外，乙方应定期检查办公用品的库存情况，及时补充消耗品。

因乙方服务保障不到位且未积极响应整改的，甲方视情节轻重扣除全年服务费 1000 元到 10000 元不等。

13. 设备维修与维护：(1) 办公场所设施设备。乙方负责确保大屏、空调、监控、门禁、照明等设施的正常运行，确保直饮水机、冰箱、微波炉、窗帘、墙板、门锁、地毯、桌椅等生活设施设备的正常使用，电脑、显示器、鼠标键盘、耳机、话机等接听设备的正常使用，若上述设备出现损坏或故障，乙方在接到甲方通知后，应在一个工作日内响应，三个工作日进行维修，若适配配件未有时需定制维修时间。若设备经评估确定为报废，乙方应在一周内更换报废设备。乙方应及时补充上述设备的库存，确保有足够的备用设备可供更换。(2) 通信网络。乙方负责通信网络和通信线路的日常维保工作，确保通信网络设施正常使用。若通信网络出现故障，乙方应指定专业维护人员，确保维护人员在接到故障通知后的半小时内到达现场进行抢修。

因乙方服务保障不到位且未积极响应整改的，甲方视情节轻重扣除全年服务费 5000 元到 50000 元不等。

14. 网络信息安全：乙方要严格遵守有关网络和信息安全规定，违反网络安全规定的，经查实每起扣除当月服务费 5000 元，造成群众投诉的加倍扣除当月服务费。

15. 若发生不符合服务要求被上级部门考核扣分的情况，视具体情况酌情扣减当月服务费。若上级部门对考核指标标准有最新要求的，按最新要求执行。

第六章 保密条款

第十二条 保密要求

(一) 甲、乙双方及双方员工对本协议及本协议的补充协议、附件等所有内容均承担无限期保密义务，直至上述内容被双方共同宣布解密或者秘密信息实际上已经公开。

(二) 乙方应对甲方信息承担无限期保密义务，如有泄密情况，按情节轻重进行相应处分及扣罚。

第七章 其它条款

第十三条 履约担保

乙方应于合同签订后十个工作日内，以支票、汇票、本票或者金融机构、担保机构出具的保函等非现金形式，提交合同总价 % 的履约保证金，即 /

万元；鼓励和支持乙方以银行、保险公司出具的保函形式提供履约保证。（政府采购货物和服务项目中，采购单位可根据杭州市政府采购网公布的供应商履约评价情况减免履约保证金。供应商履约验收评价总分为100分的，采购单位免收履约保证金；评价总分在100分以下或者暂无评分的，收取履约保证金为合同金额1%。）

第十四条 甲、乙双方同意将本协议书的补充协议及备忘录作为本协议书的组成部分，与本协议书具有同等法律效力。

第十五条 甲、乙双方中任何一方认为需要变更本协议相关条款的，应事先以书面形式通知对方，双方协商一致，可以以书面补充协议的形式变更本协议的相关条款。

第十六条 本协议任何一方，因不可抗力不能继续履行本协议的，应及时通知对方，并在合理期限内提供证明，由合作双方协商解决。双方因该不可抗力解除本协议的，应采取书面解除形式。

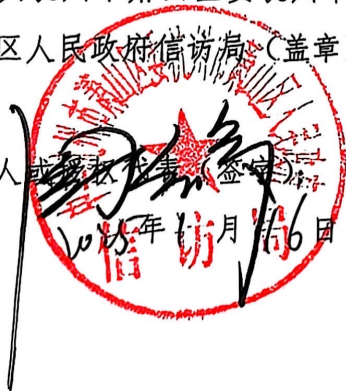
第十七条 本协议有效期内，一方不履行本协议规定的义务，则另一方有权解除本协议或要求对方继续履行本协议，违约方应赔偿因其违约所造成的一切政治、社会影响及经济损失。

第十八条 甲、乙双方在本协议有效期内对有关业务发生争议时，应本着友好合作的精神协商解决。协商不成，任何一方均可向杭州仲裁委员会提起仲裁。

第十八条 本协议未尽事宜，由双方协商另订补充协议。协议执行过程中，如因政务投诉热线整合，将按照上级要求执行。具体事宜由双方协商解决。本协议一式陆份，甲、乙双方各执叁份，具有同等法律效力。

甲方：中共杭州市萧山区委杭州市萧山区人民政府信访局（盖章）

法定代表人或授权代表（签字）：
签署日期：2025年7月16日



乙方：中国银行股份有限公司杭州分公司（盖章）

法定代表人或授权代表（签字）：
签署日期：2025年7月15日

