

克州 12345 政务服务便民热线话务员 服务采购项目合同

中国移动通信集团新疆有限公司

甲方：【克孜勒苏柯尔克孜自治州政务服务和数字发展中心】

乙方：【中国移动通信集团新疆有限公司克州分公司】



甲方：【克孜勒苏柯尔克孜自治州政务服务和数字发展中心】

法定地址：【阿图什市帕米尔西路3院】

法定代表人/负责人：【吴永波】

乙方：【中国移动通信集团新疆有限公司克州分公司】

法定地址：【新疆克州阿图什市光明街道友谊南路1院】

法定代表人/负责人：【郝振】

甲、乙双方为满足甲方业务需求，经平等友好协商一致，根据中华人民共和国相关法律法规的规定，共同订立本合同信守执行。

第一条 服务内容

1.甲方委托乙方按照本合同的约定提供【克州 12345 政务服务便民服务热线务员服务采购项目】人员及服务。经过甲乙双方沟通确认，甲方有权在本项目服务范围内，可以对服务内容、服务要求进行适当的细化调整。

2.服务期限：2025 年 1 月 1 日至 2025 年 12 月 31 日。

3.服务地点或服务区域：【克州】。

第二条 服务要求

1.本项目服务要求：

除此之外，乙方所提供的服务应满足法定的、各级政府部门、甲方上级部门的各项强制性及推荐性要求，还应满足签订本合同的前置程序（如有）中甲方招标文件、乙方投标文件、质疑/澄清文件、谈判文件、会议纪要、备忘录等往来文件规定的技术性及管理性要求，以及相关标准承诺。以上要求、标准、条件、承诺等如有冲突，以最利于甲方的标准为准。

2.保证期：本合同的保证期为【1】年（自合同履行结束后的次日起计算）。在保证期内服务质量缺陷的，乙方应当负责返工或者采取补救措施，并按本合同约定承担违约责任。乙方能够证明该缺陷确因



甲方故意或重大过失引起的除外。

第三条 合同价格

1. 本合同含税金额人民币【739200】元（大写：【柒拾叁万玖仟贰佰】元整）。

2. 上述含税金额为固定不变价，无论合同是否提及，均包括了合同有效期内乙方为履行合同义务，甲方所需支付的全部费用，乙方承担所有的税费，包含此项目招标代理费用。

3. 根据前期规划，克州 12345 政务服务便民热线话务员服务需配备 14 名话务员，负责接听来电、处理咨询投诉等，按甲方工作流程和规范执行。

4. 按每季度考核时，甲方实际话务员数量及考核结果结算工资（考核标准详见附件 2）。

第四条 支付方式

1. 本合同项下甲方应向乙方支付的费用按以下方式进行付费类型：集团付费，付费方式：按季度支付。

2. 甲乙双方每 3 个月对话务团队运行进行绩效考核，每季度考核 95 分以上支付该季度费用，85 分—94 分支付该季度 90% 费用，85 分以下不支付该季度费用，即零费用。（绩效考核办法附后，附件一）

3. 银行费用：本合同项下所有款额应通过甲方和乙方指定的银行以公对公方式支付。乙方负责承担因执行本合同所发生的银行费用。

4. 由于乙方发票不合格而引起的责任（包括商业责任和法律责任）和损失由乙方承担。

5. 乙方确认已经成为增值税一般纳税人，能够提供符合国家法律法规和甲方要求的增值税普通发票。乙方在甲方支付合同款项时，应按各期付款数额向甲方开具增值税普通发票，还应提供各阶段完成的证明单据或文件。乙方未提供增值税普通发票、单据或文件，或提供的增值税普通发票、单据或文件不符合甲方要求的，甲方有权延迟支付



应付款项直至乙方开具合格票据之日且不承担任何违约责任，且乙方的各项合同义务仍应按合同约定履行。

6.乙方应在接到甲方开票要求后开具发票，并须在开具发票之日起【5】个工作日内将增值税普通发票送达甲方，甲方签收发票的日期为发票的送达日期。乙方开具的增值税普通发票不合格的，应在接到甲方要求后的【10】个工作日内重新开具合格的增值税普通发票并送达甲方。

7.双方结算相关信息如下：

甲方名称：【克孜勒苏柯尔克孜自治州数字化发展局】

纳税人识别号：【11653000010478374Y】

户名：【克孜勒苏柯尔克孜自治州数字化发展局】

开户行：中国邮政储蓄银行股份有限公司阿图什市支行

账号：965304013000233676

地址：【新疆克州阿图什市帕米尔路西3院】

乙方名称：【中国移动通信集团新疆有限公司克州分公司】

纳税人识别号：【9165300071555164X1】

户名：【中国移动通信集团新疆有限公司克州分公司】

开户行：【中国工商银行股份有限公司克孜勒苏柯尔克孜自治州分行】

账号：【8888015200005680】

地址：【新疆克州阿图什市光明街道友谊南路1院】

联系电话：【13809987000-888060】

第五条 权利与义务

（一）权利

1.甲方有权按照本协议描述的绩效考核内容考核乙方，乙方须提供



对应的印证资料。

2.甲方有权要求乙方聘用健康、有经验、有能力并具备国家法律法规要求的资质条件的专业技术人员从事话务员工作。

3.要求乙方执行国家劳动标准,为话务人员提供相应的劳动条件和劳动保护。

4.要求乙方在临时性、辅助性、替代性岗位上使用话务人员。

5.要求对涉及话务人员的工伤认定、劳动争议等予以配合调查处理。

(二) 义务

1.甲方应在本协议约定期限内每季度根据乙方提供的话务员绩效考核实际情况按时足额向乙方支付话务人员的劳务费。

2.乙方应保证话务人员数量充裕,并具备足够的能力以履行合同义务。乙方负责处理与乙方人员的劳动纠纷,乙方与话务人员产生的劳动纠纷法律问题,甲方不承担任何责任。

3.乙方如实告知话务员劳动合同法第八条规定的事项、应遵守的规章制度以及话务员协议的内容,并依规做好话务人员政审。

4.乙方建立培训制度,对话务员进行上岗知识、安全教育培训。

5.乙方按照国家规定和本协议约定,依法支付话务员的劳动报酬和相关待遇。

6.乙方按照国家规定和本协议约定,依法为话务员缴纳社会保险费,并办理社会保险相关手续,并将相关社保印证资料交甲方留存。

7.甲方有权督促用工单位依法为话务员提供劳动保护和劳动安全卫生条件。

8.乙方有权依法出具解除或者终止劳动合同的证明。

9.乙方有权协助处理话务员与用工单位的纠纷。



第六条 承诺与保证

1.乙方保证【克州 12345 政务服务便民热线话务员服务采购项目】话务团队高效稳定运行，向甲方提供与本合同相同的系统集成服务时，服务费的价格水平及优惠条件不高于本合同价格水平及优惠条件，其他商务条件应不劣于本合同商务条件。

2.乙方保证遵守法律法规、行业标准及甲方的各项话务员管理制度，确保热线管理平台业务消息保密；乙方保证做好电话及时接听，工单及时分派等工作。

3.乙方保证按甲方要求提供话务员每月考核，培训记录报告。

4.合同一方向另一方保证：作为一家依法成立并合法注册及有效存续的独立法人，具有签署本合同的合法主体资格，且在签署本合同时无任何法律障碍和重大事件影响其继续正常存续和履行本合同的能力。

5.甲方保证按合同约定时间及绩效考核实际结合支付相关话务人员工资。

第七条 违约责任

1.合同一方应在另一方发生违约行为后，以书面形式向违约方发出违约或解除合同的通知。通知中应详细列明对方违约的时间、违约行为、违约造成的损失和要求对方承担违约责任的主张。违约方可就此向发出方提出解释或质疑，双方应及时确认违约责任的承担。但此种确认并不影响双方按合同应履行的其他义务和应行使的其他权利。

2.本合同所称之损失为直接损失。

3.乙方未按本合同约定开具、送达增值税专用发票的，应按甲方要求采取重新开具发票等补救措施；如乙方违约给甲方造成严重损失的、乙方违约致使合同无法继续履行等情况，甲方可终止合同，乙方应赔偿甲方因此遭受的全部损失。

4.乙方违反国家法律、法规、规章、政策等规定开具、提供发票的，乙方应自行承担相应法律责任。



5.乙方提供的增值税普通发票没有通过税务部门认证,造成甲方不能抵扣的,乙方应向甲方支付未通过认证发票中载明的税款金额作为违约金。违约金不足以弥补甲方损失的,乙方还应予以赔偿。乙方未按甲方要求支付违约金的,甲方有权终止合同。

第八条 不可抗力及情势变更

1.不可抗力的应对

直接由于无法预见、无法避免、无法克服的不可抗力事件导致合同无法依约履行的,包括履行因遇到障碍而不能按约定的全部或部分履行,且在不可抗力事件发生前不存在迟延履行相关义务情形的,受到不可抗力事件影响的一方应尽最大努力履行其义务并减少由于不可抗力事件给另一方造成的损失。

2.不可抗力的通知

同时,受到不可抗力影响的一方应立即通知合同相对方可能受到的影响的范围,并在不可抗力事件发生后的15日内提供有关该事件发生、影响的经公证的书面说明,说明延迟履行或部分履行的原因并提供相关证据。

3.不可抗力事件后的恢复履行

不可抗力事件终止或被排除后,受其影响的一方应继续履行本合同并尽快通知另一方。受阻方应可延长履行义务的时间,延长期应相当于不可抗力事件实际造成延误的时间。

4.不可抗力影响下的合同解除,如果不可抗力事件的影响持续达30日或以上,双方应根据该事件对本合同履行的影响程度协商对本合同的修改或终止。如在一方发出书面协商通知之日起10日内双方无法就此达成一致,任何一方均有权解除本合同而无需承担违约责任,但应最迟在作出决定的次日书面通知另一方。

5.其他类似情形的处理由于政府法律、政策变更,以及爆发战争、产品技术升级等原因导致合同无法继续履行或继续履行已无必要,任



何一方均可比照不可抗力的约定解除合同。

第九条 合同效力及管辖

1.整体性,本附件系本合同不可分割的组成部分,与合同正文具有同等法律效力。在本合同签署以前双方就本合同内容所达成的任何口头或书面的协议、意向书、纪要等均以本合同为准。

2.合同的补充与修订,本合同未尽事宜由双方友好协商达成书面一致加以解决。如需对本合同及其附件作任何修改或补充,均须由双方共同以书面形式签署补充协议。协议内容与本合同有不一致的,以修改或补充文件为准,未修改或补充部分按原约定执行。

3.法律适用和争议解决如双方因签订及履行本合同产生争议且无法通过协商解决,本合同继续有效。合同部分无效,并不影响其他部分的法律效力,各方均应继续履行。

如果在一方提出协商要求后的十(10)天内,双方通过协商不能解决争议,则双方同意向阿图什市人民法院提交仲裁或提起起诉。

4.文本及生效

本合同一式【5】份,乙方执【3】份、甲方执【2】份,各文本具有同等法律效力。

本合同由法定代表人或授权代表签字并加盖公司印章之日起生效。

(以下无正文)



【签字页】

合同名称：【克州12345政务服务便民热线话务员服务采购项目合同】

甲方：克孜勒苏柯尔克孜自治州政务服务便民服务中心（盖章）

法定代表人或授权代表（签字）：

日期：【 】年【 】月【 】日



乙方：【中国移动通信集团新疆有限公司克州分公司】（盖章）

法定代表人或授权代表（签字）：

日期：【 】年【 】月【 】日



附件一：

运行绩效考核办法

一、热线运行（20分）

1.接通率：100%（10分）；

计分方法：低于0.1%扣0.1分，以此类推，扣完为止；

数据来源：12345热线系统报表。

2.及时接通率：95%（6秒之内接听电话）（3分）；

计分方法：低于0.1%扣0.1分，以此类推，扣完为止，高于0.1%加0.1分；

数据来源：自治区结果、12345热线系统报表。

3.投诉率不大于1条每月（2分）：诉求人对话务人员的服务不满或因语言过激造成矛盾形成的有效投诉每月不超过1条；

计分方法：企业群众有效投诉的次数每月累计超过1条后，每多1次投诉扣1-2分，以此类推，扣完为止；如造成严重不良影响的，由政务热线管理机构（克州数字化发展局）视情节轻重决定扣罚分值，扣完为止；

数据来源：自治区质检通报、抽取录音证实和其他投诉。

4.对来电诉求清楚，政策明确的，应当即答复来电人（1分）（发现一次扣0.5分）。

5.不能当场解答的，明确向来电人说明情况，24小时内形成工单进行转派（1分）（计分方法：每超时2个小时扣0.1分/工单）。

6.乙方需保证热线人工话务接听服务时间满足365天7×24小时，若被国家、自治区、自治州通报（3分），每通报一次扣1分，扣完为止；如造成严重不良影响的，由政务热线管理机构（克州数字化发展局）视情节轻重决定扣罚分值，扣完为止。

二、工单质量（20分）

1.工单内容质量：工单内容需完整，语句通畅，记录规范，分类准



确（10分）（如发现错别字，诉求人对话务员不满意等问题扣0.1分/次）。

2.派单准确率 99%（10分）；

计分方法：低于指标值 0.1%扣 0.1 分，派错单一次扣 0.1 分，以此类推，扣完为止；

数据来源：由职能单位反映派单错误或由政务热线管理机构（克州数字化发展局）监督。

三、电话回访工作（15分）

1.工单回访率 100 %（10分）；

计分方法：回访及时率=回访工单量（含改派单）/总待回访工单量，工单回访率低于指标值 0.1%扣 0.1 分，以此类推，扣完为止，挂起单，疑难单不计入考核范围；

数据来源：由系统提取和政务热线管理机构（克州数字化发展局）监督。

2.回访需有记录（3分）（计分方法：如无回访记录扣 0.2 分/次，扣完为止）；

3.回访结果及时反馈克州数字化发展局（2分）（计分方法：如发现未及时反馈扣 0.5 分/次，24 个小时为准，扣完为止）。

四、人员机构及制度建设（10分）

1.组织领导机构健全并报克州数字化发展局备案（2分）；

计分方法：如未报送扣 0.5 分/次，扣完为止。

2.每月话务人员的值班考勤表情况报克州数字化发展局备案（2分）；

计分方法：如未报送扣 0.5 分/次，扣完为止。

3.每月话务人员的培训计划报克州数字化发展局备案（2分）；

计分方法：如未报送扣 0.5 分/次，扣完为止。

4.建立完善的内部工作制度（2分）；



计分方法：如未报送扣 0.5 分/次，扣完为止。

5.保持人员队伍稳定，避免出现因人员流动频繁而造成运行不稳定的现象（2 分）。（如发现不稳定的现象一次扣 0.5 分）

五、对热线工作人员的考评工作（10 分）

1.制定切实可行的热线工作人员工作考核办法（3 分）；

2.热线工作人员的考核情况按月通报，并将每月考核及工资发放情况报克州数字化发展局备案（3 分）；

3.热线工作人员需不断提高自身的业务素质，热线办将对热线工作人员的业务情况和工作纪律进行不定期检查（4 分）。

六、运营通报及原始资料的记录与管理（15 分）

1.热线电话工单和语音记录，记录管理无差错，记录需保存一年（5 分）；

计分方法：如发现有差异或者未保存扣 0.5 分/条，扣完为止。

2.可随时查找每天的热线电话和工单记录并迅速准确提供相关信息（3 分）；

计分方法：如未及时提供信息或提供有误信息扣 0.5 分/条，扣完为止。

3.及时学习热线办传达的业务知识（3 分）；

4.按时报送话务员每月绩效考核情况（2 分）；

计分方法：每一次不及时或未报送扣 0.5 分，扣完为止；

数据来源：克州数字化发展局监督。

5.确保热线数据的准确性、真实性，并做好数据保密相关工作，未经允许不得将相关数据披露给第三方（2 分）。

七、热线话务人员服务质量（10 分）

1.热线工作人员服务态度满意率 100%（4 分）：热线工作人员应以亲切语言，对诉求人保持热情和友好的态度，提供周到的规范服务（出应语适时、亲切、清晰、语速恰当）；



2.每月对热线工作人员各项业务、服务水平进行考核打分；（3 分）

数据来源：每月热线工作人员绩效考核表。

3.克州政务服务和数字发展中心对热线工作人员进行话务能力抽查（3 分）；

计分方法：检查视为不合格的每次扣 0.5 分，扣完为止；

数据来源：自治区抽查结果、录音抽查、克州数字化发展局抽查。

中国移动通信集团新疆有限公司



附件二：

克州 12345 政务服务便民热线话务员管理制度

一、绩效考核目的

结合热线发展的需要，以绩效考核促进话务人员服务水平、工作绩效的提升和热线内部管理水平的改善，遵循量、质并重的总体原则，进一步实现奖优罚懒、多劳多得，充分调动话务员工作积极性，以便更好地提升服务质量，服务群众。

二、绩效考核对象

绩效考核对象为正式在岗的所有话务人员。

三、绩效考核周期

绩效考核按月度进行，每月考核一次，当月的绩效考核应该在下月 15 日前完成。

四、绩效考核细则

每月对话务员从德、能、勤、绩四个方面进行评定，考核期为自然月，考核为百分制，考核中发现的问题将及时告知被考核人。话务员考核总分 100 分=作风纪律+语音质检评估+业务技能+奖励加分。具体考核如下：

（一）考勤（每个月向甲方提供考勤表）

- 1、无故上班迟到、早退（以系统签入、出时间为准），每次扣 10 元/次。当月迟到早退达到三次及以上，无全勤。
- 2、工作时间擅自脱岗的，每次扣 50 元。
- 3、未经批准私自换班、代班的每次扣 50 元。
- 4、请事假扣除当天基础工资 82.75 元，当月无全勤。
- 5、严格执行请假制度，必须事先申请，填写请假申请单，未得到批准签字，擅自离岗按旷工处理，旷工一天，扣 300 元，旷工两天，按恶意离职处理，当月工资不予发放。



备注：

事假：需提供证明经班组长同意后方可请假，事假一天扣 82.75 元；

病假：需提供医院开具的挂号单、检查报告、药发票、病情证明，病假一天扣 50 元；

婚假：按国家法定年龄（女 20 周岁，男 22 周岁）结婚的，可享受 3 天婚假，由于个人原因如 3 天婚假不够，需另行请假的特殊情况，事假不得超出 14 天（包含 3 天婚假、双休），另夜班汇报后需自行找其他班组人员进行调班顶替，由班组长同意签字方可有效，未得到批准签字，擅自离岗按旷工处理，旷工一天，扣 300 元，旷工两天，按恶意离职处理，当月工资不予发放。

丧假：直系亲属可享受 3 天假期。

年休：五月份上岗员工次年起五月份后可申请 5 天年休，申请需知在岗一年内事假累计不超十五天，病假累计不超三十天，申请年休需向班组长提前一个月告知具体时间，填写年休休假申请表，由班组长同意签字方可有效。

请假须知：

- 1、一天以内的必须提前 24 小时提出申请，临班请假按旷工处理（特殊情况除外）；
- 2、一天以上三天以内的必须提前二天提出申请；
- 3、三天以上的必须提前一个星期提出申请；
- 4、三天以上五天以下（包括五天）的假期申请须由班长批准，五天以上须由上级部门批准。
- 5、事假、病假都必须填写《请假申请单》，由班组长同意签字方可有效。
- 6、离职：员工需离职时，员需提前一个月（30 天）向公司提出辞职报告，完成工作交接并经主管批准签订离职书后方可离职，否则按



照恶意离职处理。（员工在预离职期间须保证良好的工作态度，认真完成工作，不得消极怠工）

7、恶意离职：连续旷工 2 天以上视为恶意离职，当月工资不予发放。

（二）作风纪律

1、无故不参加工作的培训、测试、会议或集体活动的，每次扣 200 元，两次以上予以辞退。

2、利用 12345 热线电话讲私话，说私事聊天的，发现 1 次扣 500 元并予以辞退。

3、不服从工作调度，不按时办结领导分配的工作任务，每次扣 200 元，两次以上予以辞退。

4、工作时间上网聊天、玩电脑游戏、看电影、听歌、玩手机、刷视频等做与工作无关的事项每次扣 200 元。

5、保持话务室、更衣室环境卫生整洁。建立卫生值班制度，发现明显脏乱差的一次扣当班卫生保洁人员 20 元。个人办公桌面整理杂乱、资料乱放的扣 10 元。

6、接到有效电话标记无效无故拉黑的扣 1000 元。

7、事件搁置未完成，应交下一班处办而不交接的，每次扣 200 元；造成不良后果的，予以辞退。

8、故意不接电话的，1000 元/次；造成不良影响者予以辞退并追加法律责任。

9、违反《保密协议》，要求保密而未按规定采取保密措施的，每次扣 500 元；造成不良后果的，予以辞退。

（三）质检扣罚细则，及奖励：

1.服务态度（高压线）：若录音中出现服务禁语者扣费 1000 元，若被用户听到情节严重者直接辞退，并进行 2000 元扣罚，所属班长连带 200-500 扣罚。



2.知识库关键点解释遗漏，特别是政策内容，扣罚：20 元/条。（新员工上线后 10 天内为保护期）

3.群众来电诉求和登记信息不一致，扣罚：30 元/条。（新员工上线后 10 天内为保护期）

4.工单职能部门派发错误，扣罚：20 元/条。（新员工上线后 10 天内为保护期）

5.工单标题未按要求填写，扣罚 20 元/条。（新员工上线后 10 天内为保护期）

6.推诿、不受理群众诉求、抢话、反问质问群众等服务意识问题，扣罚 500 元。并立即停岗学习 1 天（停岗期间无工资），认真学习问题并由管理测试合格后方可继续上线。

7. 在本合同履行期间，若班组内出现某成员因违反规章制度而被扣款的情况，此款项将从违规人员应得款项中扣除，并平均分配给班组内其余未违规的成员，作为对他们遵守规章制度的奖励。

（四）工服管理细则：

（1）制度目的

为树立和保持公司良好的公众形象，增强员工对工服的爱护意识，妥善管理员工工服，体现公司的专业化和规范化，特制定《员工工服管理制度》进一步进行规范化管理。

（2）工作时间着装及仪表要求

1、为保持良好的精神风貌，树立良好的公司形象，所有员工必须按照公司规定着装，工作期间须注意仪容仪表，穿着整洁、得体、大方，员工穿着工作服和仪容仪表的情况，将作为个人绩效考核的依据之一。

2、工作服应经常换洗，不得出现掉扣、错扣、脱线现象，不得出现较为明显的脏乱。

（3）遵守事项

