

政 府 采 购

合 同

项目名称: 衡阳市 12345 政务便民服务热线外包政府采购项目

政府采购编号: 衡财采计[2025]-030008

委托代理编号: HYFC2025-C005

政府采购合同

政府采购编号：衡财采计[2025]-030008

委托代理编号：HYFC2025-C005

采购人（全称）：中共衡阳市委社会工作部（甲方）供应商（全称）：中国电信股份有限公司衡阳分公司（乙方）

为了保护甲、乙双方合法权益，根据《中华人民共和国民法典》、《中华人民共和国政府采购法》及其他有关法律、法规、规章，双方签订本合同协议书。

一、项目管理信息

（一）采购项目名称：衡阳市 12345 政务便民服务热线外包政府采购项目（二）采购方式：公开招标

二、合同金额及标的

| 序号 | 标的名称 | 简要服务要求 | 数量 | 单价 | 总价 | 备注 |
|---|--------------------------|---|----|---------|----------|----|
| 1 | 衡阳市 12345 政务服务便民热线坐席外包服务 | 118 人外包服务,提供 24 小时接线、话务前台管理运营等相关服务,包括但不限于服务人员的招聘、培训、业务考核、人事管理、绩效考核、质量检查及服务质量分析报告的编写等呼叫中心运营管理工作。 | 3 | 8437000 | 25311000 | |
| 合同金额小写: 25311000.00 元 大写: 贰仟伍佰叁拾壹万壹仟元整 | | | | | | |

三、履行合同的时间、地点及方式

服务期限：2025 年 1 月 1 日-2027 年 12 月 31 日

地点：衡阳市

四、双方的权利和义务

（一）甲方权利义务

1、甲方负责向乙方提供相关的支持与配合，负责协调本项目相关的政务便民热线服务事务，为接听咨询服务提供规范答案，明确来电处理流程，以确保项



目的顺利完成。

2、甲方保障热线员工的办公场地、办公设备、办公用具、办公网络等必要的办公条件，维护好热线办公环境。

3、甲方安排专人作为与乙方项目组的联系人。

4、甲方有权监督乙方的工作进度及服务质量，并提出合理建议。根据日常检查和定期检查评估考核结果。

5、甲方有义务按约定对乙方相关资料进行保密。

6、甲方有义务按时、足额向乙方支付各项应当支付的服务费用。

（二）乙方权利义务

1、负责建立、健全劳动安全卫生制度，严格执行国家劳动安全卫生规程和标准，对外包服务从业人员进行劳动安全卫生教育，防止劳动事故，减少职业危害。

2、负责根据甲方制定的外包服务从业人员制服款式、颜色要求采购及发放工作制服。工作制服每年每人发放壹套。

3、乙方依法依规进行用工管理，按时足额支付劳动者报酬，缴纳各类社会保险，包括基本工资、绩效工资、加班工资、福利补贴、医疗保险、生育保险、失业保险、工伤保险、养老保险等。

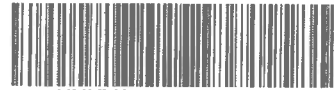
4、乙方负责承担协议约定范围内的组织、协调、调度及日常管理工作，建立相应的管理制度，保证提供最优质的服务。

5、乙方应建立完善的服务质量绩效考核体系，绩效考核及薪酬挂钩分配办法应体现同岗同酬，

6、奖罚分明的原则。应明确呼叫中心主管、值班长、质检员、派单员、信息员、接线员、回访员等岗位责任，建立岗位绩效考核制度。

7、乙方应保障呼叫中心员工按时按班上岗，杜绝迟到、早退、缺岗情请假、换班、休假由外包公司自行调剂安排，甲方将不定时查况，岗，如发现上班缺岗、迟到、早退现象，将按合同规定扣除外包公司相应管理经费。

8、乙方负责对热线中心现场管理。呼叫中心员工不得在工作时间玩手机、打牌、玩游戏、看电影、网购及做其它与工作无关的事。



9、乙方负责员工招聘、培训工作。保证选派优秀外包服务从业人员上岗，保证上岗人员具备呼叫中心服务要求的技能及水平。12345 热线人员原则上应具有大专以上学历，招聘或选调到呼叫中心工作的人员需经过乙方相关业务培训，培训期满经外包公司认可达到上岗技能要求方能正式上岗。乙方负责每月对热线员工 1-2 次的业务培训及考试，并对前三名进行奖励。

10、乙方负责建立、健全劳动安全卫生制度，严格执行国家劳动安全卫生规程和标准，对外包服务从业人员进行劳动安全卫生教育，防止劳动事故，减少职业危害。外包服务过程中发生的劳动争议，乙方作为用人单位(用工单位)应负责处理，并承担由法律法规规定以及劳动合同约定的责任。

11、乙方有义务对 12345 热线系统内所有工单信息采取严格的保密措施，未经甲方允许或根据法律强制性规定，不得泄露给第三人。

五、付款方式

甲方按月向乙方支付的费用根据服务考评情况按实计算，合同生效之日起，每月月底前支付当月费用(大写:柒拾万叁仟零捌拾叁元叁角叁分，小写:¥ 703083.33 元)。乙方应提前开具发票。其余未尽事宜以合同约定为准。

六、不可抗力

(一)本合同签订后，因不可抗力而影响本合同履行时，根据不可抗力影响，部分或全部免予承担违约责任。不可抗力是指不能预见、不能避免并不能克服的客观情况。

(二)受不可抗力影响方应尽快将所发生的不可抗力情况以书面形式通知对方，并在不可抗力发生之日起十天内将有关部门出具的证明文件寄交或传达另一方审阅确认。

(三)当不可抗力停止或消除后，受不可抗力影响的一方应尽快以书面形式通知另一方。如不可抗力影响连续 30 日以上，双方应就是否进一步履行本合同进行协商。

七、解决合同纠纷方式

首先通过双方协商解决，协商解决不成，则通过以下途径之一解决纠纷:

☒ 提请仲裁

☐ 向人民法院提起诉讼

八、组成合同的文件

本协议书与下列文件一起构成合同文件，如下述文件之间有任何抵触、矛盾或歧义，应按以下顺序解释：

(1) 在采购或合同履行过程中乙方作出的承诺以及双方协商达成的变更或补充协议

(2) 本合同协议书

(3) 中标或成交通知书

(4) 政府采购合同格式条款

(5) 投标文件

(6) 招标文件

(7) 标准、规范及有关技术文件

九、合同份数

本合同一式伍份，甲方、乙方各执贰份，采购监管部门壹份，均具有同等法律效力。

合同订立时间：2015年02月27日

合同订立地点：新乡市

甲方：（公章）

法定代表人/负责人

或授权代表：

时间：

乙方：（公章）

法定代表人/负责人

或授权代表：

时间：

政府采购管理办公室：

（盖章）