

合同编号：



JSZHS2100283CGN00

南京市 12315 消费者投诉举报中心呼叫业务服务外包协议

甲方：南京市 12315 消费者投诉举报中心

乙方：中电智恒信息科技有限公司

甲方委托乙方就南京市 12315 消费者投诉举报中心来电业务受理以及业务处理进行外包服务，并支付相应的服务报酬。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》及相关法律法规的规定，达成如下合同，并由双方共同恪守。

一、委托事项

(一) 乙方的具体服务内容（以下称“委托事项”）：

[2022 年 1 月 1 日至 2022 年 12 月 31 日] 期间，乙方根据招标文件“服务期内要求”的原则，向甲方就 12315 服务热线提供来电业务受理以及相关业务处理外包服务。

(二) 外包服务的内容及范围：

- 1、来电业务：接听、接收、答复、转接、分送、回访、统计、归档来电人的咨询、查询、投诉、举报、建议及其他诉求信息。
- 2、非来电业务：接收办理网站、12345 转办、122 转办、来人、来函、上级交办等信息，及时分送至承办单位。
- 3、根据南京市 12315 消费者投诉举报中心的要求，通过“12315”热线等平台开展服务质量的满意度评测。
- 4、承办甲方安排的其它有关工作。

二、合同期限

2022 年 1 月 1 日至 2022 年 12 月 31 日止。

三、双方的权利义务





(一) 甲方的权利义务

- 1、提供服务工作地点。
- 2、提供相关软件和系统。
- 3、为乙方派驻的话务人员提供软件操作的必要培训。
- 4、依照合同约定支付报酬。
- 5、监督乙方的工作质量。
- 6、根据服务质量、效率及遵章守纪情况，对乙方话务员提出考核建议，对严重违反甲方相关制度的话务人员，要求乙方及时处理和调配。

(二) 乙方的权利义务

- 1、乙方向甲方提供相关资料必须真实可信。
- 2、乙方应当指派身体健康、有较强的工作责任心的人员至甲方指定的工作地点进行委托事项的相关工作。
- 3、对其向甲方派驻的话务人员进行上岗前的培训，包括但不限于语言培训、服务技能培训、思想教育动员等，以确保派驻人员能够尽快适应南京市12315消费者投诉举报中心的工作，本条款中乙方培训产生任何费用由乙方承担，不计入服务报酬中。
- 4、负责话务人员的业绩考核及薪资结算和发放。
- 5、保障话务人员工作时间：
乙方按照甲方要求的工作时间进行服务每天工作时间不超过8小时，每周休息2天。
- 6、保障话务人员人数及时到位，在甲方授权范围及服务要求内从事相关服务工作。
- 7、如乙方与其派驻人员发生任何劳动争议和纠纷的，应当由乙方处理，与甲方无关。
- 8、保证话务人员遵守甲方规定的相关行风、作风、保密等制度要求，遵章守纪，不泄露任何投诉举报信息。如有违反，保证及时处

合同编号：



JSZHS2100283CGN00

理和调配相关话务人员。

9、保证话务人员按照甲方要求,落实做好服务工作场所的安全工作。

四、报酬及支付方式 (以下金额均为含税金额)

(一) 合同有效期内外包服务费用总计 2844800 元,按以下标准计算:

(1) 白班坐席: 6500.00 元/坐席/月,坐席数为 23 个。

(2) 管理坐席: 8583.33 元/坐席/月,坐席数为 2 个。

(3) 夜班坐席: 8800.00 元/坐席/月,坐席数为 8 个。

(二) 付费方式及时限

按中标供应商每月根据合同履行(服务)的实际时间和实际到岗人数,由采购人根据运营管理质量考核指标考核后按月支付。如因机构改革或热线归并职能调整,部分业务不再隶属采购人管辖,合同自然终止,双方均不承担任何责任,中标供应商需无条件配合采购人工作要求。服务费按终止日期结算。支付相关款项前,甲方按照附件一对乙方进行考核,每次考核得分 90 分以上(含 90 分)方可正常支付。考核得分 90 分以下的,暂缓支付,后续一个月经乙方整改,满足甲方考核要求的 90 分以上(含 90 分)后,再行支付。每次支付前乙方出具结算单,根据上述核定的计费标准,由乙方向甲方开具增值税专用发票,税点为 6%。甲方在接收到发票之日起的 10 个工作日内通过银行转账方式,如遇税率下调,以本合同约定含税单价为结算依据。将外包服务费用支付至乙方的以下账户:

开户行: [招商银行南京城北支行]

户名: [中电智恒信息科技有限公司]

账号: [125904722210108]

五、项目联系人

双方确定,在本合同有效期内,甲方指定 [孙波] 为甲方项目联系



人，乙方指定[马军]为乙方项目联系人。

一方变更项目联系人的，应当提前7日以书面形式通知另一方，乙方更换项目联系人需经甲方书面同意确认。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。

六、知识产权

乙方因策划和执行本次委托事项而产生的所有知识产权均归甲方所有。乙方承诺，不对执行本次委托事项而产生的智力成果主张任何知识产权权利。乙方不得以直接或间接方式对抗甲方享有的知识产权，不得采取任何可能损害甲方对上述成果享有的任何权利的行为，也不得协助或许可任何第三方做出该等行为。

七、保密

乙方在合同期限内及合同终止后五年内对委托事项负有保密义务，保证对在讨论、签订、执行本合同的过程中获悉的属于甲方的且无法在公开渠道取得的文件及资料(以下称“保密信息”)予以保密。未经甲方同意，乙方不得向任何第三方以任何方式提供或泄露保密信息的全部或部分内容，也不得自行用于其他目的。但法律、法规另有规定或另有约定的除外。甲方对乙方的保密信息承担同样的保密义务。

八、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、甲方未按约支付费用的，每逾期1日，甲方应当按照年使用费总额的千分之一向乙方支付违约金；无正当理由，甲方逾期累计达30日的，乙方有权终止本合同并不承担任何责任。

3、乙方未能按本合同约定按期提供外包服务的，每逾期1日，乙方应当按照合同总额的千分之一向甲方支付违约金；无正当理由，乙方逾期累计达30日的，甲方有权终止本合同并不承担任何责任。

4、乙方提供的外包服务不符合本合同要求的，乙方应当负责更

合同编号：



JSZHS2100283CGN00

正和修改，并承担由此产生的费用。

5、无论本合同其他条款是否有相反约定，乙方根据本合同承担的责任之累积，不得超过年使用费总额。因乙方安全责任不落实造成的损失除外。

6、非因法定或约定原因，一方提前终止本协议的，应向对方支付合同总额 20% 的违约金并赔偿损失。

九、合同解除与续签

(一) 当事人一方因不可抗力不能履行合同的，应当及时通知对方，以减轻可能给对方造成的损失，并应当在合理期限内提供证明。

(二) 合同履行期间，任何一方、任何原因要求终止或者变更合同的，均应提前 30 天以书面形式通知对方，由甲乙双方协商决定。

(三) 乙方出现下列情况之一的，下一年度不再续签合同：

1、泄露 12315 相关工作信息，假借南京市市场监督管理局名义、南京市 12315 消费者投诉举报中心名义谋名、谋利，情节严重移交司法机关的。

2、12315 电话一次性接通率低于 93%。

3、未严格执行工作规范，达不到工作要求，造成行政复议、行政诉讼，被复议机关确认违法、撤销或改变，被法院确认败诉的；或被各类媒体、上级部门反映，一经查实的。

4、按照《南京市 12315 消费者投诉举报中心呼叫业务运营管理质量考核指标》考核，考核评分低于 90 分的，经整改仍达不到要求的。

十、争议解决

1、合同签订地点：江苏南京汉中路 268 号

2、本合同适用中华人民共和国法律。

3、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

合同编号：



JSZHS2100283CGN00

可向合同签订地人民法院起诉。

4、诉讼进行过程中，双方将继续履行本合同未涉诉讼的其它部分。

十一、双方确定，本合同中所涉及的有关名词和技术术语，其定义和解释如下：

“不可抗力”是指不能预见、不能避免并不能克服的客观情况。

十二 本合同自甲乙双方签字盖章之日起生效。本合同一式四份，双方各执二份，具有同等法律效力。

十三、双方约定本合同其他相关事项为：

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。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。

本合同附件为：

附件：《南京市 12315 消费者投诉举报中心呼叫业务运营管理质量考核指标》

合同编号:



JSZHS2100283CGN00

合同签字页:

甲方: 南京市 12315 消费者投诉举报中心 (盖章):

签约代表人 (签字):

陈伟

日期: 2024 年 12 月 31 日



乙方:

签约代表人 (签字):

王

日期: 2021 年 12 月 31 日



合同编号:



JSZHS2100283CGN00

附件

南京市 12315 消费者投诉举报中心

呼叫业务运营管理质量考核指标

序号	考核内容	分值	考核标准
项目一	工作人员需按排班表到岗工作,保证业务的正常运营。保证人员和坐席使用数量的合理最大化。	5分	白天不能保障约定的人工坐席数量的,每少一人扣1分。
项目二	服务人员严格遵守工作纪律,按照南京市 12315 消费者投诉举报中心的作息提前 5 分钟到岗,不得迟到、早退或擅自离岗,不得用 12315 电话办私事,不得串岗聊天,不得玩游戏或做与工作无关的事,不得泄露相关工作信息或假借市场监督管理局及南京市 12315 消费者投诉举报中心名义对外谋名、谋利。	15分	不按规定要求上、下班,迟到、早退或擅自离岗的,每发现一起扣1分。
			上班时间用 12315 电话办私事,每发一起1分。
			上班时间串岗聊天,玩游戏或做其他与工作无关的事,每发现一起扣5分,造成不良影响的另扣5分。
			泄露 12315 相关工作信息,每发现一起扣5分;假借市场监督管理局及南京市 12315 消费者投诉举报中心名义谋名、谋利,带来造成不良影响的扣10分。
项目三	服务人员工作期间统一着规定制服,保持良好的精神状态和仪表形象,态度热情,坐姿端正,举止文明、用语规范、仪表端庄,不得戴耳环、染头发、化浓妆。	10分	工作期间未按照甲方要求穿着的每发现一起扣1分。
			答复诉求人言语生冷、傲慢、粗暴、态度恶劣,造成消费者投诉并产生不良影响的每发生一起扣5分。

合同编号：



JSZHS2100283CGN00

项目四	服务人员严格执行工作规范要求，答复诉求人咨询，完整准确录入来电、来函、来访、网上投诉和上级交办的消费者咨询、投诉和举报信息，录入、分流、转办正确率确保达到 100%。	30分	每日及时接收、录入、答复网上信息，接收网上信息时间与诉求人发布时间间隔超过 24 小时的，每件扣 2 分；接收的网上信息当天未录入系统的，每件扣 2 分。
			每日及时接收、录入、扫描复印来函信息，编制电子工作台账；依照各类来函渠道的工作要求与时效，告知当事人。未在工作时效内，按工作要求完成的，每件扣 5 分。
			答复诉求人咨询错误，每发现一次扣 2 分，造成不良影响的每次扣 5 分。
			对应接收而未接收或是超时时效接收的投诉举报信息，每出现一次扣 5 分，造成重大影响的每次扣 10 分。投诉、举报材料保管不当，造成遗失或损毁的，每发现一起扣 5 分。
			信息接收、录入、分送、转办不完整规范，录入、分送错误，每出现一件扣 2 分。
			按月、季、半年、年度或不定期进行统计分析，了解承办单位办理成效。统计人员需在下个月的 5 日前完成常规统计；对于不定期统计，在接到统计要求后按规定时限内统计完毕，超时报送每次扣 5 分。
项目	服务人员严格按照 12345 考核要求，做好工单接听、录入、流	20	在收到 12345 待办工单短信提示后，2 个工作小时内签收，4 个工作小时内交办。未能按时要求完成的，每件扣 5 分。



合同编号：

JSZHS2100283CGN00

五	转、办理工作。	分	每隔 1 小时刷新一次 12345 系统，查看有无承办单位的退单和办结工单。未按要求操作，造成扣分或不良影响的，每件扣 5 分。
			作台帐需实时完善，包括退回工单；重复工单需重点标记，遗漏一件扣 2 分。
			按月、季、半年、年度或不定期进行统计分析，了解承办单位办理成效。统计人员需在下个月有 5 日前完成常规统计；对于不定期统计，在接到统计要求后于两日内统计完毕，超时报送每次扣 5 分。
项目六	服务人员熟悉业务，掌握技巧，提高效率，与诉求人通话和信息录入时长不得超过 10 分钟，处理完毕后应立即将电话恢复空闲状态。	10分	因业务技巧不熟练，与诉求人通话和信息录入时长超过 10 分钟的，每出现一次扣 2 分。
			处理完诉求人电话后未及时将电话恢复空闲状态的，每发现一次扣 2 分。
项目七	服务人员服从值班长的指挥调度，按照要求做好电话回访、遗漏和夜服电话回复等工作。	10分	不按要求进行电话回访、遗漏和夜服电话回复，每有一次扣 1 分。