

合同编号：

JSZHS2600135CGN00



南京市政府采购合同（服务）

合同编号：

项目名称：南京市 12345 政务热线接续提升服务

项目编号：JSZC-320100-JCEC-G2026-0028

甲方（买方）：南京市 12345 政务热线服务中心

乙方（卖方）：中国电信股份有限公司江苏分公司

甲、乙双方根据南京市 12345 政务热线接续提升服务公开招标的结果，签署本合同。

一、合同内容

1.1 标的名称：南京市 12345 政务热线接续提升服务。

1.2 标的质量：见投标文件相关承诺。

1.3 标的目标：年总话务工作量不低于 64 万通电话。

1.4 履行时间（期限）：自合同签订之日起一年 2026 年 4 月 7 日至 2027 年 4 月 6 日。

1.5 履行地点：甲方指定地点。

1.6 履行方式：见投标文件相关承诺。

1.7 合同构成：关于本项目的采购文件、响应文件、工作说明书（如有）、绩效目标考核方法（如有）是本合同的组成部分，本合同未约定的，双方应当按照上述文件履行，如上述文件存在冲突的，以甲方选择的解释顺序为准。

二、合同金额

2.1 本合同含税金额为（大写）：叁佰玖拾捌万陆仟 元整

（小写：3986000 元）（人民币），税率为 6 %。

2.2 有关乙方的银行账户信息为：

账户名称：中国电信股份有限公司江苏分公司

开户行：中国工商银行南京察哈尔路支行

银行账号：4301011219001023493

三、技术资料

3.1 乙方应按招标文件规定的时间向甲方提供服务（包含与服务相关的产品）的有关技术资料。

3.2 没有甲方事先书面同意，乙方不得将由甲方提供的有关合同或任何合同条文、规格、计划、图纸、样品或资料提供给与履行本合同无关的任何其他人。即使向履行本合同有关的人员提供，也应注意保密并限于履行合同的必需范围。保密期至保密内容按照相关法律法规规定，以合法方式和途径将其全部披露或本合同终止后 5 年为止，以两者孰长为准。





四、知识产权

4.1 乙方应保证甲方在使用、接受本合同服务（包含与服务相关的产品）或其任何一部分时不受第三方提出侵犯其专利权、版权、商标权和工业设计权等知识产权的起诉。一旦出现侵权，由乙方负全部责任。

五、产权担保

5.1 乙方保证所交付的服务（包含与服务相关的产品）的所有权完全属于乙方且无任何抵押、查封等产权瑕疵。因本项目中涉及网络关键设备或网络安全专用产品的，乙方应确保至少符合以下条件之一：一是已由具备资格的机构安全认证合格或安全检测符合要求；二是已获得《计算机信息系统安全专用产品销售许可证》，且在有效期内。

六、履约保证金

6.1 本项目不收取履约保证金。

七、合同转包或分包

7.1 乙方不得将合同标的转包给他人履行。

7.2 除非得到甲方的书面同意，乙方不得将合同标的的分包给他人履行。

7.3 乙方如有转包或未经甲方同意的分包行为，甲方有权解除合同。

八、合同款项支付

8.1 合同价款支付条件

8.1.1 首期款支付

支付条件：合同签订

支付比例：合同总价的 20%

支付时限：合同签订且收到乙方开具的发票后 5 个工作日内

8.1.2 进度款支付（第 2-5 期）

支付周期：每三个月为一个付款周期

支付比例：合同总价的 20%/期

支付程序：

(1) 数据核验：每个付款周期结束后，次周期首月 3 个工作日内，甲乙双方确认《周期服务核验单》（含附件 1《质检扣款计算表》、附件 2《话务量完成清单》）；

(2) 发票提交：核验无异议后 2 个工作日内，乙方开具等额发票后；

(3) 最终支付：次周期当月的第 15 个工作日内完成付款。

8.1.3 支付金额计算公式：

当期应付款 = 20% × 合同总价 - 质检扣款 - 话务量扣款（扣款总额不超过当期款项的





15%，其中质检扣款 $\leq 5\%$ ，话务量扣款 $\leq 10\%$ ）。

8.2 质检扣款规则（依据市热线中心标准）

8.2.1 差错率扣减：

严重差错率 $> 2\%$ 时：超出部分每 1 个百分点扣当期款的 2%。（前三个月付款周期对应考核中，严重差错率基准值调整为 $> 3\%$ ，超出部分每 1 个百分点扣对应周期款项的 1%）；

一般差错率 $> 20\%$ 时：超出部分每 1 个百分点扣当期款的 0.5%。（前三个月付款周期对应考核中，一般差错率基准值调整为 $> 25\%$ ，超出部分每 1 个百分点扣对应周期款项的 0.5%）。

8.2.2 投诉成立与舆情事故扣减：

电话质量投诉成立的，尚未引起舆情，按每个电话 5.5 元据实扣减；

因话务质量引发舆情的，每起事件扣当期款的 5%。

8.2.3 质检扣款上限：当期款项的 5%。计算扣减时，不满 1%不扣减，超过 1%未到 2%的，按比例据实扣减，以此类推。

8.3 话务量考核规则

8.3.1 周期考核（对应每三个月付款周期）：

基准值：每个付款周期话务量 ≥ 16 万通（年度目标的 25%）。

未达标处理：

（1）完成率 $\geq 98\%$ ：不扣款；

（2）完成率 $< 98\%$ ：完成率每少 1%扣当期款的 1%，若完成率 $< 95\%$ ，甲方有权启动供应商替换程序；

扣款上限：当期款项的 10%（前三个月付款周期对应考核中，话务量达标比例调整为完成率 $\geq 90\%$ ：不扣款（2）完成率 $< 90\%$ ：每少 1%扣当期款的 1%）。

8.3.2 年度总考核：

基准值：全年话务量 ≥ 64 万通

未达标处理：（1）低于总话务量要求的 95%：完成率每少 1%扣末期款的 3%。

8.4 特别约定

8.4.1 质检采样规则：

采用“5%随机抽检+重点事件全检”双轨制；

乙方对质检结果有异议的，可申请第三方机构复检（费用由过错方承担）。

8.4.2 数据争议处理：



系统记录以甲方话务平台数据为准；

人工统计差异超过 3%的，当期付款自动顺延至争议解决后支付。

九、税费

9.1 本合同执行中相关的一切税费均由乙方负担。

十、服务考核

10.1 甲方依据合同约定对乙方的服务履行情况和其他相关事宜进行考核。

十一、违约责任

11.1 甲方无正当理由拒绝接受乙方提供服务的，甲方向乙方偿付拒绝接受服务合同价款总值 百分之五 的违约金。

11.2 甲方无故逾期验收和办理合同款项支付手续的，甲方应按逾期付款总额 / 每日向乙方支付违约金。

11.3 乙方逾期提供服务的，乙方应按逾期提供服务合同总额每日千分之六向甲方支付违约金，由甲方从待付合同款项中扣除。逾期超过约定日期 10 个工作日不能提供服务的，甲方解除本合同。乙方因逾期提供服务或因其他违约行为导致甲方解除合同的，乙方应向甲方支付合同价款总额 5% 的违约金，如造成甲方损失超过违约金的，超出部分由乙方继续承担赔偿责任。

11.4 乙方所提供服务的标准不符合合同规定及招标文件规定标准的，甲方有权拒绝接受服务，并可单方面解除合同。

11.5 项目负责人在合同服务期内不得随意更换，采购人将对项目负责人按月进行考核，不合格者，供应商须在 5 个工作日内进行调整且必须经过采购人同意，逾期乙方须支付 5 万元违约金（调换的项目负责人的资历不得低于原项目负责人）。

11.6 参照市热线中心质检标准和规范制度，服务期内严重差错率 > 2% 时：超出部分每 1 个百分点扣当期款的 2%（前三个月付款周期对应考核中，严重差错率基准值调整为 > 3%，超出部分每 1 个百分点扣对应周期款项的 1%）；一般差错率 > 20% 时：超出部分每 1 个百分点扣当期款的 0.5%（前三个月付款周期对应考核中，一般差错率基准值调整为 > 25%，超出部分每 1 个百分点扣对应周期款项的 0.5%）

11.7.1 本项目话务工作量按照付款周期进行统计，即首付款后，每次付款前对话务工作量完成进度进行统计，每个付款周期话务工作量不得低于年度总目标 25%（16 万个电话），完成率 ≥ 98%：不扣款，完成率 < 98%：每少 1% 扣当期款的 1%，完成率 < 95%：除按 1%/ 百分点扣款外，甲方有权单方面解除合同。

扣款上限：当期款项的 10%（前三个月付款周期对应考核中，话务量达标比例调整为完成率 ≥ 90%：不扣款（2）完成率 < 90%：每少 1% 扣当期款的 1%）。



11.7.2 本项目年总话务工作量不得低于 64 万通电话，低于总话务量要求的 95%：每少 1% 扣末期款的 5%。

11.7.3 甲乙双方任何一方违反本合同约定的，除应承担上述违约责任外，违约方还应当赔偿因此给守约方造成的一切直接和间接损失，包括但不限于守约方的实际损失、预期可得利益损失以及为实现债权而产生的费用（包括但不限于诉讼费、保全费、保全担保费、律师费、公证费、鉴定费、差旅费）。

十二、不可抗力事件处理

12.1 在合同有效期内，任何一方因不可抗力事件导致不能履行合同，则合同履行期可延长，其延长期与不可抗力影响期相同。

12.2 不可抗力事件发生后，应立即通知对方，并寄送有关权威机构出具的证明。

12.3 不可抗力事件延续 60 天以上，双方应通过友好协商，确定是否继续履行合同。

十三、诉讼

13.1 双方在执行合同中所发生的一切争议，应通过协商解决。如协商不成，可向甲方所在地有管辖权的人民法院起诉。

十四、合同生效及其它

14.1 合同经双方法定代表人或授权委托代理人签字并加盖单位公章后生效。

14.2 本合同未尽事宜，遵照《民法典》有关条文执行。

14.3 本合同正本一式肆份，具有同等法律效力，甲方、乙方各执贰份。

十五、其他

15.1 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，除本合同另有约定外，以合同正文为准。

合同编号:



JSZHS2600135CGN00



合同签章页:

甲方:

地址:

法定代表人或授权代表:

联系电话:



乙方:

地址:

法定代表人或授权代表:

联系电话:



签订日期: 2026年4月7日

JSZHS2600135CGN00

