

政府采购合同

(服务类)

采购人：贵阳市人民政府办公厅

供应商：贵州大数据产业集团有限公司

项目名称：2025-2027 年度贵阳市 12345 政务服务便民热线业务外包项目

签订时间：2025 年 7 月 15 日

第一部分 合同协议书

采购人（简称甲方）：贵阳市人民政府办公厅

供应商（简称乙方）：贵州大数据产业集团有限公司

甲、乙双方根据贵阳市人民政府办公厅 2025-2027 年度贵阳市 12345 政务服务便民热线业务外包项目的公开招标结果，甲方接受乙方为本项目的供应商。现双方根据《中华人民共和国民法典》《中华人民共和国政府采购法》《中华人民共和国政府采购法实施条例》等法律法规的规定，并依据本项目采购过程中确定的有关内容，在平等、自愿、公平和诚实信用的基础上，达成如下协议：

一、项目概况

1、项目名称：2025-2027 年度贵阳市 12345 政务服务便民热线业务外包项目

2、资金来源：财政性资金

3、项目内容：

（1）热线受理业务。贵阳市 12345 热线电话、多媒体受理平台、移动互联网 APP 和微信平台等渠道受理的诉求以及贵州省转办的“七网平台”网民留言等业务。

（2）工单派遣业务。12345 政务服务便民热线、多媒体受理平台、移动互联网 APP 和微信平台以及贵州省 12345 热线转办的诉求和“七网平台”等渠道受理的各类工单派遣业务。

（3）工单调度业务。各区(市、县)、各联动服务单位对案件处置办理工作情况的绩效考核;各类案件的催办、督办工作;延时案件相关处理工作;回退案件的派遣工作;各区(市、县)和联动服务单位超时案件的追踪、协调、

催办、督办工作;跨区域案件、跨部门案件、重点疑难案件、权属不清案件、多家协作案件的组织协调及现场督办工作等业务。

(4) 回访结案业务。12345 热线各渠道受理各类诉求的结案及反馈、回访(包含电话回访、短信回访和实地回访)等日常服务和管理等工作等业务。

(5) 质检培训业务。12345 政务服务便民热线话务人员的业务技能、服务态度、沟通技巧等方面的录音质检管控业务以及话务人员的岗前培训、下线培训等业务。

(6) 知识库管理维护业务。12345 政务服务便民热线知识库录入、知识库梳理、知识库维护、知识库更新、知识库纠错、知识库审核发布等业务。

(7) 数据分析业务。定期或不定期统计、整理和分析各区(市、县)和联动服务单位工单处置情况;热线诉求数据分析,按照日、周、月、年等频率,对受理的诉求进行梳理,及时分析诉求热点;配合各级各部门,结合全市重点工作,针对特定主题、特定问题,定期完成相关分析报告;关注诉求数据态势,对于突发情况、重大情况及时反馈,并第一时间形成分析专报;热线运营分析,针对热线诉求受理情况、接通情况、响应情况、处理情况等定期进行内部分析,提出改进内部工作建议;根据对各区(市、县)、部门热线数据抽查,形成热线处置情况分析报告,及时指出热线服务能力待提升的方面等业务。

(8) 信息化建设业务。对热线系统的日常使用管理,工作现场电脑、办公设备日常管理和维护,系统故障与需求的收集、论证、检测,业务所需信息能力的设计与优化,区(市、县)系统使用培训,业务数据、服务录音、业务文件、内部资料等重要信息管理、建档储存和保密管理等业务;提供不少于 90 台办公电脑,或同等的打印机、复印机、投影仪、移动显示屏等办公设备。

(9) 其他综合业务。宣传解说、新媒体运营、外宣接待、活动组织、行政管理、制度建设、后勤支撑保障等其他工作辅助性岗位的人员招聘、入职竞聘、员工管理等业务;提供在职人员统一工装。为持续推广热线在群众中的认知度,定期针对群众关心关注的问题、热点及需要广泛宣传的

政策举措等,进行梳理和内容撰写,通过网站、公众号等多渠道,进行宣传和推送。为提高企业和群众对热线的熟知度、使用度和认可度,围绕贵阳市12345热线的职责和作用,组织开展相应的主题活动,如组织走基层、进企业、作风建设等专项活动,组织开展政策宣贯、专题分享、行业知识交流培训等工作;建立、完善贵阳市12345热线运营服务工作规范、服务规范和流程制度,规范运营中心职场和运营服务标准。协助贵州省省级12345热线开展服务和业务标准化体系建设,适时制定热线相关标准等相关业务。

(10)12345系统能力提升业务。一是,和省12345热线系统、市政务中心系统联通;二是,提供坐席助手系统(含语音转写、自动生成工单、自动分类、智能知识点推荐功能),辅助受理员快速、准确接电,减少工单登记时间,提高受理效率;三是,提供智能回访系统(智能外呼),通过预设自动语音、自动外呼,在工单处置回复后,辅助人员开展对市民诉求的核实、核查工作。在问卷调查任务中,辅助人员开展外呼调查,大幅度提高调查效率和速度,减少人力消耗;四是,提供智能质检系统,对受理、派遣、处置、核查等环节开展自动质检,辅助人员大幅度提高工作效率,大幅度提高质检覆盖率,减少人力消耗;五是,提供大模型分析系统,应用大模型提升对12345热线工单数据的聚类、提取、判断能力,加快热线数据的统计、分析速度,实现在自然语言追问下即可快速获取统计、分析结果的效果,减少人力消耗。以上能力均要和12345业务系统打通,有效运行率不低于90%,识别准确率不低于95%。

4、项目地点：贵阳市市级行政中心。

二、服务期限

服务期限2年,从2025年6月17日起至2027年6月16日止,合同一年一签,2025-2026年度服务期限为2025年6月17日至2026年6月16日。

三、合同文件构成

本协议书与下列文件一起构成合同文件:

- (1) 招标/采购公告(包括更正公告);
- (2) 招标/采购文件(包括澄清修改通知);

- (3) 中标（成交）通知书（如果有）；
- (4) 投标函（响应文件）及其附录（如果有）；
- (5) 专用合同条款及附件；
- (6) 通用合同条款；
- (7) 技术标准和要求；
- (8) 服务清单；
- (9) 经双方确认的信函、传真、电子邮件等，将作为本合同的组成部分，具有合同的效力。

上述各项合同文件包括合同当事人就该项合同文件所作出的补充和修改，属于同一类内容的文件，应以最新签署的为准。专用合同条款及其附件须经合同当事人签字或盖章。

四、合同文件解读及其优先顺序

组成合同的各项表述出现前后不一致的，除合同另有规定外，以下列先后顺序为准：

- (1) 合同协议书；
- (2) 中标（成交）通知书；
- (3) 投标函及投标函附录；
- (4) 专用合同条款；
- (5) 通用合同条款；
- (6) 技术标准和要求；
- (7) 服务清单；
- (8) 其它合同文件

五、合同金额（中标价）

服务期限 2 年，中标总金额为：叁仟捌佰肆拾伍万玖仟玖佰元人民币（小写¥38459900.00 元）。2025-2026 年度合同金额为：壹仟玖佰贰拾贰万玖仟玖佰伍拾元人民币（小写¥19229950 元）。合同金额为验收合格并交付使用价。

合同金额为包干价，包括税费、完成本项目的所有费用及合同包含的各项费用和所有风险防范费用。

六、订立时间

本合同于 2025 年 7 月 15 日订立。

七、订立地点

本合同在 贵阳市市级行政中心 订立。

八、合同生效

本合同经双方签字并盖章后生效。

九、补充协议

合同未尽事宜，合同当事人另行签订补充协议，补充协议是合同的组成部分。但甲乙双方不得订立背离采购文件确定的合同文本以及采购标的、服务清单、采购金额、采购数量、技术和服务要求等实质性内容的协议。

十、送达与生效

甲方联系人：欧嘉斌

甲方联系电话：86795640

甲方地址：贵州省贵阳市观山湖区市级行政中心

甲方邮箱/传真：

乙方联系人：高禹

乙方联系电话：18008518856

乙方地址：贵州省贵阳市观山湖区德福中心 A4 栋 4 楼

乙方邮箱/传真:yu.gao@gzdata.com.cn

甲乙双方共同确认，本合同项下所载的地址与联系方式适用于所有文件（包括涉诉文件）的送达，送达本合同项下所载的地址并经收件人签字后视为送达，若无法送达本合同项下所载的地址时发送至指定邮箱/传真后次日视为送达，任何一方需改变本合同项下所载的地址需提前 3 日书面通知对方，未通知的，送达本合同项下所载的地址视为送达，且在通知前已经送达的文件继续有效。

十一、其它

(一)甲乙双方同意本协议附件中的所有条款是本协议不可分割的部分与正文具有同等效力。

(二)在业务不出现重大变动情况下,本项目仍按照招采内容正常执行。当业务出现重大变动,增加及削减业务线,按照政策单独对提供服务费用进行测算。甲、乙双方依据《中华人民共和国政府采购法》规定协商另行签订补充协议;协议内容的任何修改和补充为书面形式,并由双方授权代表签字或盖章后生效,成为协议不可分割部分。

(三)本协议壹式陆份,甲方执叁份,乙方执叁份,具有同等的法律效力。

(四)本合同内容的确定应以采购文件和响应文件为基础,不得违背其实质性内容。本合同应在法定时限内,双方应当将合同副本报同级政府采购财政部门 and 有关部门备案。

采购人:贵阳市人民政府办公厅 (公章) 	供应商:贵州大数据产业集团有限公司 (公章) 
法定代表人或其委托代理人:(签字) 	法定代表人或其委托代理人:(签字) 
统一社会信用代码: 11520100009400852M	统一社会信用代码: 91520900322471673Q
地址:贵州省贵阳市观山湖区市级行政中心	地址:贵州省贵阳市观山湖区德福中心 A4 栋 4 楼
邮政编码:550081	邮政编码:550000

法定代表人：李昂	法定代表人：张平
联系人：欧嘉斌	联系人：高禹
电话：86795640	电话：18008518856
传真：	传真：
电子信箱：	电子信箱：yu.gao@gzdata.com.cn
开户银行：	开户银行：中国银行贵安新区支行
账号：	账号：133032073514



第二部分 通用合同条款

第 1 条 一般约定

1.1 严禁贿赂

合同当事人不得以贿赂或变相贿赂的方式，谋取非法利益或损害对方合法权益。因一方合同当事人的贿赂造成对方损失的，应赔偿损失，并承担相应的法律责任。

1.2 国家、社会公共利益

对当事人利用合同实施危害国家利益、社会公共利益行为的，市场监督管理和其他有关行政主管部门依照法律、行政法规的规定负责监督处理。

1.3 保密

合同双方应对因履行合同而取得的另一方当事人的信息、资料等予以保密。未经另一方当事人书面同意，任何一方均不得为与履行合同无关的目的使用或向第三方披露另一方当事人提供的信息、资料。

第 2 条 质量要求

2.1 本项目服务质量须符合现行国家有关服务类别的相关质量验收规范和标准要求。有关服务质量的特殊标准或要求由合同当事人在专用合同条款中约定。

2.2 因供应商原因造成服务质量未达到合同约定标准的，采购人有权要求供应商返工直至服务质量达到合同约定的标准为止，由供应商承担由此增加的费用，并承担采购人因此产生的所有经济损失。

第 3 条 服务验收

3.1 供应商应对提交的项目成果作出全面检查和整理，并列出清单，作为采购人验收和使用的技术条件依据，清单应随提交的项目成果交给采购人。

3.2 采购人或者采购人的最终用户应当可根据项目特点对服务期内的服务实施情况进行分期考核,结合考核情况和服务效果进行阶段验收,并出具阶段验收证明/书,以此作为付款阶段的凭证。验收书应当包括每一项技术、服务等要求的履约情况。

第 4 条 质量保证

4.1 合同当事人应根据服务的功能、用途、特点等在专用合同条款中单独约定质量保证的期限、范围等。

4.2 供应商提供服务的质量保证期可由双方在专用合同条款约定。

4.3 在质量保证期内,供应商应对服务出现的问题负责处理解决并承担一切费用。

第 5 条 合同价款支付

5.1 合同签订生效后,采购人应按合同约定支付合同价款,合同价款的支付细节,合同当事人双方可在专用合同条款部分约定。

第 6 条 履约担保

采购人需要供应商提供履约担保的,由合同当事人在专用合同条款中约定履约担保的方式、金额及提交的时间等。

第 7 条 不可抗力

7.1 如果供应商和采购人因不可抗力而导致政府采购合同迟延履行或不能履行政府采购合同义务,不应该承担误期赔偿或不能履行政府采购合同义务的责任。因供应商或采购人先延误或不能履行政府采购合同而后遇不可抗力情形除外。

7.2 在不可抗力事件发生后,当事方应尽快以书面形式将不可抗力的情况和原因通知对方。双方应尽实际可能继续履行政府采购合同义务,并积极寻求采取合理的方案履行不受不可抗力影响的其它事项。双方应通过友好协商在合理的时间内达成进一步履行合同的协议。

第 8 条 合同转让和分包

除招标采购文件另有规定,并经采购人事先书面同意外,供应商

不得部分或全部转让或分包或全部转让和分包其应履行的政府采购合同义务。

第 9 条 节能环保

合同当事人双方在履行合同过程中,应当遵循有利于节能和环境保护的产业政策,禁止交易高耗能、高污染的产品、设备及材料,禁止交易国家明令淘汰或者不符合强制性能源效率标准的用能产品、设备及材料。

第 10 条 合同解除

10.1 乙方出现以下情形时,甲方可单方终止合同:

10.1.1 连续两月考核分<80分;

10.1.2 擅自分包核心业务;

10.1.3 引发重大负面舆情且未按期整改。

10.2 其他具有《中华人民共和国政府采购法》第五十条第二款规定情形,或者《中华人民共和国民法典》第五百六十二条、第五百六十三条规定的情形及本合同约定的情形。

第 11 条 合同的变更、中止或终止

11.1 合同的双方当事人不得擅自变更、中止或者终止本合同。

11.2 本合同继续履行将损害国家利益和社会公共利益的,双方当事人应当变更、中止或者终止合同。有过错的一方应当承担赔偿责任,双方都有过错的,各自承担相应的责任。

11.3 如必须对本合同条款进行改动时,当事人双方须共同签署书面文件,作为合同的补充,并报同级政府采购监督管理部门备案。

第 12 条 争议的解决

12.1 和解

合同当事人可以就争议自行和解,自行和解达成协议的经双方签字并盖章后作为合同补充文件,双方均应遵照执行。

12.2 调解

合同当事人可以就争议请求相关行政主管部门、行业协会或其他第三方进行调解,调解达成协议的,经双方签字盖章后作为合同补充

文件，双方均应遵照执行。

12.3 仲裁或诉讼

因合同及合同有关事项产生的争议，合同当事人可以在专用合同条款中约定以下一种方式解决争议：

- (1) 向贵阳仲裁委员会申请仲裁；
- (2) 向有管辖权的人民法院起诉；
- (3) 法律法规另有规定除外。

第 13 条 违约责任

13.1 当事人一方不履行合同义务或者履行合同义务不符合约定的，应当承担继续履行、采取补救措施或者赔偿损失等违约责任。

13.2 当事人一方明确表示或者以自己的行为表明不履行合同义务的，对方可以在履行期限届满前请求其承担违约责任。

13.3 当事人一方未支付价款、报酬、租金、利息，或者不履行其他金钱债务的，对方可以请求其支付。

第 14 条 其他

合同当事人双方合同的履行，应当符合国家安全的法律法规政策，有助于实现国家的经济和社会发展政策目标，包括保护环境，扶持不发达地区和少数民族地区，促进中小企业发展等。

第三部分 专用合同条款

甲方：贵阳市政府办公厅

甲方联系人及联系电话：欧嘉斌 86795640

甲方地址：贵州省贵阳市观山湖区市级行政中心

甲方邮箱/传真：

乙方：贵州大数据产业集团有限公司

乙方联系人及联系电话：高禹 18008518856

乙方地址：贵州省贵阳市观山湖区德福中心 A4 栋 4 楼

乙方邮箱/传真：yu.gao@gzdata.com.cn

一、项目概况：

1、项目内容：

详见《附件二：服务清单》

2、服务期限 2 年，从 2025 年 6 月 17 日起至 2027 年 6 月 16 日止。

合同一年一签，2025-2026 年度服务期限为 2025 年 6 月 17 日至 2026 年 6 月 16 日。次年合同续签以乙方上年度综合考核平均分 ≥ 90 分为前提，否则，甲方有权重新招标。

3、项目地点：贵阳市市级行政中心。

二、服务考核标准：

1、服务标准：详见《附件三：考核评分细则》。

根据热线业务发展需要，为维护热线正常运营、建立政府良好口碑，甲方可根据实际情况与需求对《附件三：服务考核评分细则》进行调整，经双方协商后执行。

2、考核取值方式：按月取值，取对应月份数据进行考核。

3、甲方按月对乙方进行考核，每月10日前，考核组提取数据完成对乙方上一个月的服务质量考评。

5、乙方收到甲方考核结果，如有异议应自签收后3个工作日内书面反馈给乙方，否则视为接受考核结果。乙方对考核结果有异议的，应当按甲方通知的考核结果结算服务费用，后可通过有关途径保障自身权益。

三、合同价款：

服务期限 2 年，合同总金额为（大写）叁仟捌佰肆拾伍万玖仟玖佰元人民币（小写¥38459900.00 元）。2025-2026 年度合同金额为（大写）：壹仟玖佰贰拾贰万玖仟玖佰伍拾元人民币（小写¥19229950 元）。合同金额为验收合格并交付使用价。

合同金额为为包干价，包括税费、完成本项目的所有费用及合同包含的各项费用和所有风险防范费用。

四、付款方式：

1、按月考核，按期支付，每三个月为一期。

2、甲方根据乙方当月考核分，计算当月服务费用，考核分与结算比例对应关系如下：

（1）考核分 ≥ 95 分，当月费用=月度费用 $\times 100\%$ —单项考核扣款；

（2）94 分 $\geq$ 考核分 ≥ 80 分，当月费用=月度费用 $\times$ （考核分 $\div 100$ ）—单项考核扣款；

（3）考核分 < 80 分，次月必须进行整改，整改期 1 个月，如整改后未能达到 80 分以上，采购人有权终止合同；如全年度单月考核有 3 次未达到 80 分采购人有权终止合同。

因乙方服务质量考核造成当月费用不能涵盖其服务成本的，乙

方自行承担。

(4) 2025-2026 年度月度费用计算表

月份	当月金额（单位：元）	备注
2025年6月	747,831.39	本月费用计算2026年6月16日-30日
2025年7月	1,602,495.83	
2025年8月	1,602,495.83	
2025年9月	1,602,495.83	
2025年10月	1,602,495.83	
2025年11月	1,602,495.83	
2025年12月	1,602,495.83	
2026年1月	1,602,495.83	
2026年2月	1,602,495.83	
2026年3月	1,602,495.83	
2026年4月	1,602,495.83	
2026年5月	1,602,495.83	
2026年6月	854,664.48	本月费用计算截至2026年6月16日

(4) 甲方按期付款，乙方依据甲方出具的考核评价通知书、服务费结算表开具符合法律法规规定的等额税务发票，甲方在收到发票20个工作日内向乙方支付相关费用。若因财政流程导致付款延迟，不视为甲方违约。

乙方账户信息如下：

账户名：贵州大数据产业集团有限公司

开户行：中国银行贵安新区支行

银行账号：133032073514

五、双方权利与义务：

(一)甲方的权利和义务

1.甲方配备相应的技术、业务对接人员在第一时间与乙方指定人员进行沟通及指导，处理本合同相关事项。

2.甲方有义务向乙方提供本合同所涉及工作的相关资料等内容，若有更新及时补充。

3.甲方有权对乙方的工作进行管理，实施检查和监督，乙方员工

在从事甲方工作岗位时，甲方有权指导其开展相关工作，乙方应予以配合。

4.甲方有权不定期对乙方上岗人员的劳动合同签订、薪酬发放、社会保险缴纳等情况进行抽查，共同维护劳动者的权益。

5.甲方应提供指定外包范围生产所需的场地（及其产生的相关费用，不限于水电、物业费等）、热线相关码号资源及系统和维护（其所产生的相关费用，不限于电话费、系统升级更新维护费用等）。

（二）乙方的权利和义务

1.乙方成立专门项目管理组，并提供具有相应专业能力、水平的管理人员进行管理。

2.乙方保证通过甲方相关系统获取用户基本资料及信息仅用于本合同约定的业务外包内容或实现本合同目的用途。

3.乙方负责项目有关工作人员的招聘、培训、薪酬、绩效、单项考核等人力资源管理事宜及呼叫业务外包项目的全部部署安排，并确保有效运营。

4.乙方负责规范管理员工，乙方管理员工的范围包括但不限于人力资源、福利待遇、工伤、侵权、安全生产等一切有关的责任。

5.乙方按甲方工作要求和项目服务内容提供相关工作业务外包服务，以及承担相关工作规划、业务保障、工作部署与具体实施工作。

6.乙方应在新服务商到岗后十日内完成交接并撤出工作现场。即使乙方认为不构成甲方单方解除、终止合同情形的，或认为构成己方单方解除、终止合同情形的，亦应先行保障相关工作正常运行，在新服务商到岗后十日内完成交接并撤出工作现场，后可通过有关途径保障自身权益。

7.在本轮服务合作到期后，因业务需要或客观原因若未能在合作到期前确定新的服务商，为维护热线正常运营，乙方同意继续提供服务至确定新的服务商。在符合《中华人民共和国政府采购法》规定的情况下，甲乙双方可签署补充协议。待确定新一轮服务商后，

由乙方负责做好与新中标服务商的全面交接与过渡，确保热线相关业务不受服务商更换而产生影响。

六、违约责任：

1.甲方违约责任

(1)因甲方原因导致合同不能执行的，甲方需提前1个月书面通知乙方。

(2)甲方逾期付款的，自应付款之日起至实际付款止应当按照一年期LPR标准向乙方支付逾期付款利息(因财政流程原因造成的延期不属于违约责任)。

2.乙方违约责任(本条中所承担的损失包括但不限于由于乙方违约造成甲方所产生的和解金、赔偿金、诉讼费、律师费、交通费、差率费等一切与之有关的费用)

(1)在履行本合同过程中，因乙方违约造成甲方损失的，乙方应积极处理，将甲方的各项损失将至最低，同时给甲方造成经济的损失，乙方应负责赔偿。

(2)因乙方原因导致合同不能执行的，乙方需提前1个月书面通知甲方。

(3)乙方在其履行本合同过程中遵守保密约定，不得侵犯甲方及用户的任何合法权益。如果由于乙方的原因导致信息泄露或者造成甲方及用户声誉影响或经济损失的，乙方应赔偿甲方及用户的全部损失，包括但不限于实际损失、可期待利益损失以及诉讼费用、律师费、公告费、保全费、鉴定费、评估费、车旅费、误工费等全部合理费用。

七、保密条款

1.甲乙双方对本次合作及本合同的具体内容负有保密责任，未经甲方事先书面同意，另一方不得将双方的合作合同具体内容及相关内容泄漏给任何第三方。

2.乙方有责任对获取到的甲方的所有用户资料予以严格保密。

3.本合同保密责任在本合同有效期内及合同终止后均具有法律效力。

八、解决争议：

双方如有争议，应先友好协商，协商不成的，任何一方有权向甲方住所地有管辖权的人民法院提起诉讼。

九、其他约定：

1.保密要求：为了加强保密管理，严防国家秘密、商业秘密和个人隐私泄露，在签订合同前与采购人签订保密协议，如因服务方工作人员造成档案资料失真、损毁、泄密等情况的，依法追究相关人员的责任，涉嫌犯罪的，移交司法机关依法追究刑事责任。

2.为项目实施的稳定性、延续性，中标单位须优先录用经考核合格的本项目现有服务人员。

3.采购人将对中标单位按考核管理办法中所列内容进行考核、管理，考核不合格，将按规定进行扣款。

4.中标单位在开展本项目服务外包时应不仅限于服务人员管理，还应对本项目所涉及业务管理工作形成有效支撑。

5.服务人员因工作失误造成的一切损失由中标供应商承担；

6.供应商应加强安全管理，若服务人员出现意外伤害或发生安全事故的，责任由中标供应商承担。

7.中标供应商应按国家及贵州省关于社保交纳的相关规定执行，为服务人员交纳社保并提供参保证明。

8.投标人须保障服务人员外出核实核查任务、学习、培训、业务协调会议、夜班到岗的交通出行需求，保障出行过程中人员安全。

附件一：中标通知书

2025-2027年度贵阳市12345政务服务便民热线业务外包项目的中标(成交)结果公告

来源：贵州阳光产权交易所有限公司 发布时间：2025-06-17 浏览次数：2

- 一、项目编号：YGCQ-ZC-2025-24-353-公
- 二、项目名称：2025-2027年度贵阳市12345政务服务便民热线业务外包项目
- 三、中标（成交）信息

1.中标结果：

序号	供应商名称	供应商地址	中标（成交）金额	评审总得分
1	贵州大数据产业集团有限公司	贵州省贵阳市贵阳国家高新技术产业开发区长岭街道黔灵山路357号港福中心A4栋21-23楼1-8号	总价形式报价:38459900.00(元)	97.33

四、主要标的信息

服务类主要标的信息：

序号	标项名称	标的名称	服务范围	服务要求	服务时间	服务标准
1	2025-2027年度贵阳市12345政务服务便民热线业务外包项目	2025-2027年度贵阳市12345政务服务便民热线业务外包项目	热线受理业务、工单派遣业务、工单调度业务、回访结案业务、质检培训业务、知识库管理维护业务、数据分析业务、信息化建设业务、其他综合业务、12345系统能力提升业务等	对2025-2027年度贵阳市12345政务服务便民热线业务外包提供服务（详见采购文件）	2年，服务时间要求：实行365天×24小时工作制。	满足国家行业标准和采购文件要求

五、评审专家（单一来源采购人员）名单：

蒋永玲、肖旭、颜琴先、黄德贵、张颖、谌翔（采购人代表）、欧嘉斌（采购人代表）

六、代理服务收费标准及金额：

- 1.代理服务收费标准：按照《关于降低部分建设项目收费标准规范收费行为等有关问题的通知》（黔价房〔2011〕69号）计算后下浮20%向中标人收取
- 2.代理服务收费金额（元）：106366

七、公告期限

自本公告发布之日起1个工作日。

附件二：服务内容

序号	采购服务名称	技术要求	备注
1	热线服务业务	贵阳市 12345 热线电话、多媒体受理平台、移动互联网 APP 和微信平台等渠道受理的诉求以及贵州省转办的“七网平台”网民留言等业务。	
2	工单派遣业务	12345 政务服务便民热线、多媒体受理平台、移动互联网 APP 和微信平台以及贵州省 12345 热线转办的诉求和“七网平台”等渠道受理的各类工单派遣业务。	
3	工单调度业务	各区（市、县）、各联动服务单位对案件处置办理工作情况的绩效考核；各类案件的催办、督办工作；延时案件相关处理工作；回退案件的派遣工作；各区（市、县）和联动服务单位超时案件的追踪、协调、催办、督办工作；跨区域案件、跨部门案件、重点疑难案件、权属不清案件、多家协作案件的组织协调及现场督办工作等业务。	
4	回访结案业务	12345 热线各渠道受理各类诉求的结案及反馈、回访（包含电话回访、短信回访和实地回访）等日常服务和管理等工作等业务。	
5	质检培训业务	12345 政务服务便民热线话务人员的业务技能、服务态度、沟通技巧等方面的录音质检管控业务以及话务人员的岗前培训、下线培训等业务。	
6	知识库管理维护业务	12345 政务服务便民热线知识库录入、知识库梳理、知识库维护、知识库更新、知识库纠错、知识库审核发布等业务。	
7	数据分析业务	定期或不定期统计、整理和分析各区（市、县）和联动服务单位工单处置情况；热线诉求数据分析，按照日、周、月、年等频率，对受理的诉求进行梳理，及时分析诉求热点；配合各级各部门，结合全市重点工作，针对特定主题、特定问题，定期完成相关分析报告；关注诉求数据态势，对于突发情况、重大情况及时反馈，并第一时间形成分析专报；热线运营分析，针对热线诉求受理情况、接通情况、响应情况、处理情况进行定期内部分析，提出改进内部工作建议；根据对各区（市、县）、部门热线数据抽查，形成热线处置情况分析报告，及时指出热线服务能力待提升的方面等业务。	
8	信息化建设业务	对热线系统的日常使用管理，工作现场电脑、办公设备日常管理和维护，系统故障与需求的收集、论证、检测，业务所需信息能力的设计与优化，区（市、县）系统使用培训，业务数据、服务录音、业务文件、内部资料等重要信息管理、建档储存和保密管理等业务；提供不少于 90 台办公电脑，或同等的打印机、复印机、投影仪、移动显示屏等办公设备。	
9	其他综合业务	宣传解说、新媒体运营、外宣接待、活动组织、行政管理、制度建设、后勤支撑保障等其他工作辅助性岗位的人员招聘、入职竞聘、员工管理等业务；提供在职人员统一工装。为持续推广热线在群众中的认知度，定期针对群众关心关注的问题、热点及需要广泛宣传的政策举措等，进行梳理和内容撰写，通	

		过网站、公众号等多渠道，进行宣传 and 推送。为提高企业和群众对热线的熟知度、使用度和认可度，围绕贵阳市 12345 热线的职责和作用，组织开展相应的主题活动，如组织走基层、进企业、作风建设等专项活动，组织开展政策宣贯、专题分享、行业知识交流培训等工作；建立、完善贵阳市 12345 热线运营服务工作规范、服务规范和流程制度，规范运营中心职场和运营服务标准。协助贵州省省级 12345 热线开展服务和业务标准化体系建设，适时制定热线相关标准等相关业务。
10	12345 系统能力提升业务	一是，和省 12345 热线系统、市政务中心系统联通；二是，提供坐席助手系统（含语音转写、自动生成工单、自动分类、智能知识点推荐功能），辅助受理员快速、准确接电，减少工单登记时间，提高受理效率；三是，提供智能回访系统（智能外呼），通过预设自动语音、自动外呼，在工单处置回复后，辅助人员开展对市民诉求的核实、核查工作。在问卷调查任务中，辅助人员开展外呼调查，大幅度提高调查效率和速度，减少人力消耗；四是，提供智能质检系统，对受理、派遣、处置、核查等环节开展自动质检，辅助人员大幅度提高工作效率，大幅度提高质检覆盖率，减少人力消耗；五是，提供大模型分析系统，应用大模型提升对 12345 热线工单数据的聚类、提取、判断能力，加快热线数据的统计、分析速度，实现在自然语言追问下即可快速获取统计、分析结果的效果，减少人力消耗。以上能力均要和 12345 业务系统打通，有效运行率不低于 90%，识别准确率不低于 95%。

考核评分细则

序号	指标属性	分值(分)	序号	指标	二级分值(分)	考核标准	考核办法	指标说明	备注
1	运营指标	50	1	接通率(D)	15	95%	每低于标准1%扣2分,不足1%按照1%扣分	1. 取值方式:从CRM系统,人工子业务报表从系统导出。 2. 计算公式:=(人工接起量/人工进线量,保留2位小数; 3. 取值周期:每月1日0时起—30或31日的23:59:59	豁免类型:不可抗力导致特定时段接通率未达标可以豁免。
			2	质检覆盖率	5	5%	每低于标准1%扣1分,不足1%按照1%扣分	1. 取值方式:由目前的质检团队提供数据; 2. 取值范围:热线受理员的语音和工单部分的质检、非热线受理员工单质检、T2派遣的质检、核查专员核查电话的质检、结案值班长所结案件的质检、绩效评价部回退案件派遣案件的质检。 3. 计算公式:=(总抽检案件数/转办工单数+直办工单),保留2位小数。转办工单一般占比90%,直办工单占比10%,同时,根据业务实际情况可以按月调整。 4. 取值周期:每月1日起—30或31日的23:59:59	
			3	一次性解答率	8	95%	每低于标准1%扣2分,不足1%按照1%扣分。第三方专家团队复检案件时,再次检出差错案件,每条扣4分	1. 取值方式:由目前的质检团队提供数据; 2. 计算公式:=(咨询类案件总量-咨询类转办案件量)/咨询类案件总量,保留2位小数; 3. 取值周期:每月1日起—30或31日的23:59:59	
			4	致命性差错率(E)	8	5%	每高于标准1%扣2分,不足1%按照1%扣分。第三方专家团队复检其他覆盖案件时,再次检出差错案件,每条扣4分	1. 取值方式:由目前的质检团队提供数据; 2. 取值范围:热线受理员的语音和工单部分的质检、非热线受理员工单质检、T2派遣的质检、核查专员核查电话的质检、结案值班长所结案件的质检、绩效评价部回退案件派遣案件的质检。 3. 计算公式:=(出现致命性差错的案件条数/总抽检案件条数,保留2位小数); 4. 取值周期:每月1日起—30或31日的23:59:59	

				5	非致命性差错率 (F)	2	8%	每高于标准 1%扣 1 分, 不足 1%按照 1%扣分	1. 取值方式: 由目前的质检团队提供数据; 2. 取值范围: 热线受理员的语音和工单部分的质检、非热线受理员工单质检、T2 派遣的质检、核查专员核查电话的质检、结案值班长所结案件的质检、绩效评价部回退案件派遣案件的质检; 3. 计算公式: =非致命项扣分条数/总抽检条数, 保留 2 位小数; 4. 取值周期: 每月 1 日起—30 或 31 日的 23:59:59	
				6	处置满意率 (G)	13	90%	每低于标准 1%扣 1 分, 不足 1%按照 1%扣分	1. 取值范围: 系统提取的关于处置满意度的回复结果中满意率的占比, 取全量核查数据; 2. 取值方式: 核查的系统取值; 3. 计算公式: (核查全量数-不满意数)/(核查全量数), 保留 2 位小数; 4. 取值周期: 每月 1 日 0 点起—30 或 31 日的 23:59:59	
				7	投诉率 (H)	6	1%	每高于标准 1%扣 2 分, 不足 1%按照 1%扣分。第三方专家团队复核其他覆盖案件后, 再次检出致命性差错案件, 每条扣 4 分	1. 取值范围: 在 CRM 系统的投诉的案件作为分子, 所有立案案件数量作为分母。 2. 取值方式: 有目前的质检团队提供数据; 3. 计算公式: 被投诉条数/所有立案案件数量, 保留 3 位小数; 4. 取值周期: 每月 1 日 0 点起—30 或 31 日的 23:59:59	
				8	系统有效运行率	10	90% / 95%	1. 和省 12345 热线系统、市政务中心系统保持联通; 2. 坐席助手系统 (含语音转写、自动生成工单、自动分类、智能知识推荐); 3. 智能回访系统 (智能外呼); 4. 智能质检系统; 5. 大模型智能分析系统, 以上一项有效运行率低于 90%扣	1. 计算公式: 有效运行率= (系统运行时间-系统故障、维护时间)/当月总时间, 保留 2 位小数点; 系统识别准确率= 抽样调查中, 系统与人工识别重复项数/人工识别项数, 保留 2 位小数点 2. 取值周期: 每月 1 日 0 点起—30 或 31 日的 23:59:59	系统部署、调试及测试时间不得超过 2 个月, 2 个月内不扣分。

3	运营 指标	工单类指 标	5	超期案件控制率（%）	5	5%	每高于标准1%扣1分，不足1%按照1%扣分。	1. 超期案件的定义：是指相关岗位将案件派遣到市直部门、区县平台的案件，处置部门没有在处置时限内完成处置，并在系统取值超期的案件，为超期案件。 2. 取值范围：每月1日0点起—30或31日的23:59:59系统的超期案件的数据 3. 取值方式：在系统工单中点选：“超期未处置”、“超期已处置”、“已立案”的数量 4. 计算公式：= 当期超期的案件数 / 当期立案数，保留3位小数	豁免类型： 1. 疑难案件：违法违规建筑、垃圾填埋等疑难案件，经过协调督办组督办、催办的案件，并下达了督办通知时，还未处置的。 2. 因为推送扯皮，职责不清因确权引起的超期并进行报备的，可以豁免。
			6	派遣错误率	3	5%	每高于标准0.5%扣1分，不足0.5%按照0.5%扣分。	1. 案件派遣错误的定义：是指热线事务中心派遣到单一市直部门、区县平台处理的案件，被回退到热线事务中心系统的回退案件工单池，会由督办组的协调督办专员再次依据相关标准进行派遣且最终办理单位确实不为该单位的案件，叫派遣错误案件。 2. 取值范围：派遣错误的取值采用系统统计的方式。 3. 计算公式：= 每月同意回退的案件数量 / 每月派遣案件总数，保留2位小数 4. 取值周期：每月1日起—30或31日的23:59:59	
			7	督办有效完成率	5	97%	每低于标准1%扣1分，不足1%按照1%扣分。	1. 督办有效完成率的定义：督办案件是指经派遣过所有可能涉及处理的市直部门、区县平台之后，仍然被回退到工单池，交由督办组开展确权督办的案件。从督办开始到找到最终办理单位，一个案件一般应在3个工作日内完成此过程，在办结的案件中取值，这类案件占督办案件的比例称之为督办有效完成率。 2. 取值范围：在取值周期内结束的案件中，进入过督办环节的案件为督办完成案件数。在取值周期内结束的案件中，进入过督办环节，并在3个工作日内确定了最终办理部门正常结案的案件为有效督办完成案件数。 3. 计算公式：= 每月有效督办完成案件数 / 每月督办完成案件数，保留2位小数 4. 取值周期：每月1日起—30或31日的23:59:59	

4	单项考核	1	投诉成立数	5 件起	超出规定范围每件扣 500 元	1. 定义：每月被市民、职能部门投诉成立的工单； 2. 每日要对投诉工单进行梳理，原则上工作日当日判责，中心抽检复核，未在日常完成判责的视为投诉成立，计入投诉成立数。当日应报而未报、漏报的视为投诉成立，计入投诉成立数。 3. 计算方式：每日查询数据，按月取均值。
5	单项考核	2	受理栏遗留案件数	50 件起	超出规定范围遗留 1 件扣 40 元	1. 受理栏遗留案件数的定义：是指热线受理员接听电话挂机以后、或者多媒体的案件在受理环节着陆到系统的待受理案件栏的时间起算，在 1 个工作日之内要被受理，如果超过 1 个工作日，还没有受理或者处理的，视为遗留案件。 2. 受理栏遗留案件数：包含热线和非热线的数据 3. 计算方式：每日查询数据，按月取均值。
		3	立案栏遗留案件数	50 件起	超出规定范围遗留 1 件扣 40 元	1. 立案栏遗留案件数的定义：是指热线或者多媒体案件在受理员按照立案规范进行立案，着陆到系统的待立案栏的时间起算，在 1 个工作日之内要被立案，如果超过 1 个工作日，还没有立案或者处理的，视为遗留案件。 2. 立案栏遗留案件数：包含热线和非热线的数据 3. 计算方式：每日查询数据，按月取均值。
		4	派遣栏遗留案件数	50 件起	超出规定范围遗留 1 件扣 40 元	1. 派遣栏遗留案件数的定义：是指热线或者多媒体案件在受理员按照立案规范立案，并着陆到系统的待派遣栏的时间起算，在 1 个工作日之内要被派遣，如果超过 1 个工作日，还没有派遣或者处理完毕，视为遗留案件。 2. 派遣栏遗留案件数：包含热线和非热线的数据。 3. 计算方式：每日查询数据，按月取均值。
		5	核查栏遗留案件数	200 件	超出规定范围遗留 1 件扣 40 元	1. 核查栏遗留案件数的定义：是指市直部门、区县平台处置完成后，提交并着陆到社会和云平台的待核查栏的时间起算，在 3 个工作日之内要被核查，如果超过 3 个工作日，还没有核查或者处理完毕，视为遗留案件。 2. 核查栏遗留数：包含热线和非热线的数据。 3. 计算方式：每日查询数据，按月取均值。
						豁免类型： 1. 因使用方工作原因导致的超时可以豁免。

	6	结案栏遗留案件数	200 件	超出规定范围遗留 1 件扣 40 元	1. 结案栏遗留案件数的定义：是指核查完毕的案件，提交并着陆到社会和云平台的待结案栏的时间起算，在 3 个工作日之内要被结案，如果超过 3 个工作日，还没有结案或者处理完毕，视为遗留案件。 2. 结案栏遗留案件数：包含热线和非热线的数据 3. 计算方式：每日查询数据，按月取均值。	豁免类型： 1. 因使用方工作原因导致的超时可以豁免。
	7	绩效考核差错	处	考核差错一处扣 2000	1. 绩效考核差错的定义：是指热线事务中心每月对市直部门、区县平台等执行部门进行考核的时候，由于统计分析、或者其他方面的偏差导致的对被考核部门产生错误称为绩效考核差错。 2. 取值周期：每月 1 日起—30 或 31 日的 23:59:59 被考核部门的执行数据	
	8	案件数据分析	8 次/月	少于 1 次扣 2000 元	1. 案件数据分析的定义：包含各环节数据量及其勾稽关系，并呈现相应的报表、报告； 每周二 16:00 前报告以正式文本的形式报各部门及相关领导。	
6	9	知识库管理	0 次	不准确、不及时一次扣 2000 元	1. 知识库管理的定义：是指按照热线事务中心各组、及职能部门提出的需要完善或者上传到知识库的相关资料、更新、删除或者进行维护，会在每月最后一周收集各组及职能部门的需求，并形成计划书，提供各模块完成的截止时间，超出一次，算不及时，如果增删改或者维护到知识库的相关内容被业务组、职能部门反馈为差错的，并经过中心核算是差错的，每出现一次算不准确一次。 2. 收集周期：上月的最后一周。 3. 取值周期：每月 1 日 0 点起—30 或 31 日的 23:59:59	
	10	擅自接受媒体采访	0 次	一次扣 10000 元	1. 内容：未经中心领导同意，外包团队人员擅自接受媒体采访。 2. 取值周期：每月 1 日 0 点起—30 或 31 日的 23:59:59。	

7	单项考核	11	接待解说的准确性与及时性	0次	不准确、不及时一次扣 500 元	1. 重要接待及解说的准确性的定义：是指解说内容要求准确无误，服务脚本及台词，配合操作的设备、设施、PPT 等资料与预先要求一致，视为准确。 2. 重要接待及解说的及时性的定义：是指按照预先要求到达的时间来进行接待和解说，在约定的时间内到位视为及时。 3. 取值周期：每月 1 日 0 点起—30 或 31 日的 23:59:59。	
		12	微信公众号、抖音、小红书等信息发布	0次	不准确、不准时、违反相关规定一次扣 500 元	1. 发布、转载应严格遵守《中华人民共和国网络安全法》《计算机信息网络国际互联网安全保护管理办法》的规定。不得传递、发布、转载涉及危害国家安全、泄露国家秘密、机关涉密级文件及侵犯国家、社会、集体的利益和公民合法权益的内容。2. 网页转载采集的内容，要严格按照互联网新闻信息稿源名单转载内容，并注明来源，不歪曲原信息内容，不断章取义恶意篡改原标题。 3. 发布信息准时，内容准确无误。 4. 取值周期：每月 1 日 0 点起—30 或 31 日的 23:59:59。	
		13	信息安全责任事件	0次	每件考核扣 20000 元	1. 定义：是指对热线的服务数据、服务录音、业务文件、内部资料等重要信息做好保密管理。若因信息外泄造成投诉的，每件扣 20000 元；若情节严重的按相关法律法规处理。 2. 考核取值：按自然月取值。	
		14	现场管理	0次	每发现一次扣 500 元	在日常工作时间内，被中心发现外包人员玩手机、睡觉、聊天、玩游戏等违反工作纪律的事项（使用手机开展工作除外）	
		15	全省综合评价排名考核	/	1. 当月在全省 12345 热线排名中第 1 名加 3 分 2. 当月在全省 12345 热线排名中第 2、3 名加 1 分	当月在全省 12345 热线的排名	

	16	省级提出批评	0次	5000元/次	以月为考核周期，收到一次批评则扣罚	
	17	市级提出批评	0次	5000元/次	以月为考核周期，收到一次批评则扣罚	
	18	国家级提出批评	0次	5000元/次	以月为考核周期，收到一次批评则扣罚	
	19	超期回退的案件	0件	当日对上级各来源渠道产生超期回退案件1件，考核500元。	按照上级各来源渠道超期回退时限要求（一般是1个工作日）每日进行统计，当月合并计算。	
	20	因工作不力被越级批评	0件	当月出现该情况，每次2000元	在日常工作中，被中心分管及以上领导专门就该工作完成情况提出批评，每项工作计1次。	
	21	因工作优秀被越级表扬	0件	每次5000元额度	在日常工作中，被中心分管及以上领导专门就该工作完成情况提出表扬，每项工作计1次，额度只可抵消被扣金额，只作用于当月。	

附件四：考核评价通知书

考核评价通知书

项目名称		项目类型	服务类
考核类型	月度考核评价	考核时间	
致：XXX 公司 根据合同要求，我方对贵公司在本项目开展过程中的工作情况给出如下评价意见： 并提出如下建议： 本次考核评价结果： 得分：_____ 业主方： 日期： 年 月 日			
服务方签收	签字： 日期：		
注：项目承担单位对于评价结果有异议的，应于签收后3个工作日内书面反馈给业主方，否则视为接收评价结果，本评价通知书一式二份，签字双方各执一份。			

附件五：服务费结算表

服务费结算表

年 月贵阳市12345政务服务便民热线事务中心业务外包项目			
序号	扣罚内容	依据考核办法扣罚 金额	备注
1			
2			
3			
4			
本期扣罚金额合计			
本期服 务费合 同约定 金额		本期服务费结算金 额（本期服务费合 同约定金额-本期 扣罚金额）	
项目单位： 单位代表： 日期：		服务单位： 项目负责人： 日期：	

注：项目承担单位对于评价结果有异议的，应于签收后3个工作日内
书面反馈给业主方，否则视为接收评价结果，本评价通知书一式二份，
签字双方各执一份。

附件六

保 密 承 诺 书

甲方：贵阳市人民政府办公厅

乙方：贵州大数据产业集团有限公司

甲方委托乙方完成项目，有责任和要求乙方严格遵守国家保密法律、法规和相关规定，保守国家秘密和甲方信息数据秘密。乙方应加强保密意识并做出以下承诺：

一、严格遵守保密管理工作相关法律法规，保守在工作中所涉及的秘密，保密有效时间与国家对各具体秘密事项的保密期限要求相一致。

二、不得擅自记录、复制、拍摄、摘抄、收藏在工作中涉及的秘密和敏感信息；严禁将数据信息泄露给无关人员；严禁将工作中涉及的相关项目技术方案及实施规划透露给无关人员。

三、服从甲方的安排，依照有关法律、法规和合同规定工作，不得将工作过程中接触到的机关文件（包括内部发文、各类通知及会议记录等）的内容泄露给无关人员。

四、如因工作需要接触甲方内部网络，乙方因应认真学习和遵守甲方内部网络使用相关规定，严禁“一机两用”。不得将从甲方内部网络上获得的工作信息透露给无关人员；严禁私自下载、拷贝计算机内的秘密和敏感信息；不得擅自携带记载工作内容的硬盘、软盘和打印资料外出；严禁将甲方信息系统的程序、口令、密钥等泄露给无关人员。不得擅自携带记载工作内容的硬盘、软盘和打印资料外出。

五、乙方必须向甲方提供从事该服务项目的所有人员档案，甲方审核后，有权向乙方提出人员变更要求，乙方应据此调整人员安排。

六、乙方必须与从事该服务项目的人员签订保密承诺书，承诺协议内容应听取甲方意见，并向甲方提供承诺的副本等相关资料。

七、严禁泄露在工作中接触到的科技研究、发明、装备器材及其技术资料等国家科学技术秘密和内部工作秘密；不得发表涉及工作中国家秘密组织和内部工作秘密的技术文档和论文，未经甲方同意，乙方不得使用服务项目案例进行演示或宣传。

八、无论乙方今后是否完成工作或因故中途退出，均不得泄露所知悉的国家秘密和内部工作秘密。

九、如发生国家秘密和内部工作秘密泄露，乙方应立即向甲方报告，并积极协助甲方及有关保密部门进行查处。

十、本协议视同合同的组成部分，对协议的任何修改，必须采取书面形式，并有双方法定代表人（或委托授权人）签字。

十一、乙方如未能遵守上述承诺，有违反保密规定行为而造成泄密的，甲方可依据有关规定追究乙方的责任，拒付合同服务经费；构成犯罪的，将依法追究刑事责任。

本协议书一式两份，甲乙双方各执一份，双方签字、盖章生效。

甲方（盖章）：



刘宁

法定代表人或代表签字：

日期：2025.7.15

乙方（盖章）：



法定代表人或代表签字：

日期：2025.7.15

