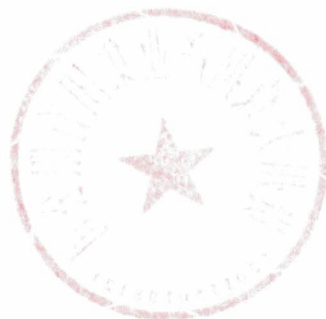


贵州省公安厅2025年12367平台话务服务外包项目合同



项目名称：贵州省公安厅2025年12367平台话务服务外包项目

甲 方：贵州省公安厅

乙 方：贵州大数据产业集团有限公司

签定时间：2025年7月

签定地点：贵阳市云岩区



本合同由以下双方共同签署：

甲 方：贵州省公安厅

法定代表人：

项目联系人：张漫娜

联系电话：13985546321

开户名称：贵州省公安厅

开户银行：中国工商银行贵阳市宝山支行

账 号：2402 0193 0902 6400 302

纳税人识别号：115200000093905007

传 真：0851-85904426

乙 方：贵州大数据产业集团有限公司

法定代表人：张平

项目联系人：陈静

联系电话：19808508865

开户名称：贵州大数据产业集团有限公司

开户银行：建行贵安绿色金融改革创新试验区支行

账 号：5205 0142 3936 0000 0187

纳税人识别号：915209322471673Q

传 真：0851-84757053

本合同甲方委托乙方就贵州省公安厅 2025 年 12367 平台话务服务外包项目提供专项技术服务，并支付相应的技术服务报酬。双方经过平等协商，在真实充分地表达各自意愿地基础上，根据《中华人民共和国民法典》的规定，达成如下协议，并由双方共同恪守。

一、合同订立

甲方通过 单一来源采购 方式（项目编号：GZSR2025-D102）获得以下服务（见合同条款二），并接受了乙方以含税总金额 568,000.00 元（大写：人民币伍拾陆万捌仟元整）提供上述服务的报价（以下简称“合同价”）。

本项目合同价包括但不限于接线中心基础费用、设备费用、设备维修及备品备件、办公设备保障（办公桌椅档案柜等日常设备）、安全生产费用（设备安全防护及接线人员心理、生理排压费用）、人工费用（薪酬及福利）、社保费用（五险一金）、培训费、管理费、税金等，为包干价格。

二、服务内容

甲方委托乙方进行服务的内容如下：

1.提供语音渠道咨询话务接线服务，负责接听贵州省公安厅出入境~~12367~~12367来电。

2.提供语音渠道呼出服务，负责回拨贵州省公安厅出入境~~12367~~12367排队早释电话，同时根据贵州省公安厅出入境~~12367~~要求进行阶段性专项外呼。

3.如咨询人语音导航选项选择错误或咨询内容涉及多个单位，首接单位可通过话务系统，转至系统内相关单位接听处理，无需咨询人挂机重打。

4.以“一号接听，接听即办，一办到底”为宗旨，受理移民管理领域业务咨询、意见建议等事项来电，开展政策宣传、旅行提示、调查统计等工作。

5.提供数据管理及分析服务。协助调取各类话务、工单等数据，负责贵州省公安厅出入境~~12367~~12367相关数据统计，为贵州省公安厅出入境12367热线分析研判提供数据支撑。

配套要求如下：

1.专业耳麦：16副单声道，头夹式，降噪型话务员耳麦。

2.刻录机：1台，配两盒光盘。

3.人员要求：两个坐席8人，四班两运转7*24小时*365天不间断话务服务工
作模式。

三、服务要求

乙方应按下列要求完成服务工作：

1、服务地点：甲方指定并提供的办公场地；

2、服务期限：合同签订之日起一年；

3、服务质量要求：在合同规定服务时间内满足甲方的服务考核标准。

4、服务质量期限要求：与服务期限同步。

5、为保证乙方有效进行服务工作，甲方应当向乙方提供下列工作条件和协作事项：

(1) 提供技术资料；

(2) 提供工作条件：指定至少一名对接人员负责相关协调工作；协调乙方办理出入甲方本服务相关工作场所所需手续；

(3) 甲方提供上述工作条件和协作事项的时间及方式：按照约定并根据乙方需要提供。

(4) 双方确定，在本合同有效期内，甲方指定 张漫娜 为甲方项目联系人，联系方式为：【13985546321】；乙方指定 陈静 为乙方项目联系人，联系方式为：【19808508865】。

(5) 售后服务：①提供历史数据的分析服务；负责设备的日常维护工作，发现异常情况及时上报，保障接线工作的正常运行。②服务期内，乙方提供相关项目联系人员联系方式并固定项目联系人，在接到甲方电话后，响应时间≤1小时。③质保期内，乙方承诺在项目实施过程中不得无故更换项目组成员，若须更换的，须报甲方同意。④按照平台工作内容和规范执行。乙方在服务过程中严格按合同约定配置人员提供服务。如甲方在此过程中发现乙方擅自减少服务人员，并影响服务质量的，甲方有权无偿终止有关的一切服务，一切责任由乙方承担。

6、未经甲方书面同意，乙方不得将本合同的部分或全部义务转由第三方承担，否则乙方将按照本合同违约条款的约定承担相应违约责任。

7、服务考核标准及评分细则

序号	重点指标	指标名称	指标说明	考评标准(考评周期:月)
1	数据管理及分析服务	话务运营报告	按月提供当月的接线服务运营报告	/
2		质检报告	按月提供当月的话务质检报告，并对质检过程中出现的问题提出整改措施	/
3	服务质量指标	服务质量管理	1.接线员因违反《服务质量管理办法》，违反政府热线服务规范(GB/T33358-2016)处理话务，导致12367工作被投诉	≤3 件
			2.相关部门抽查检查监测情况	通报≤3 件

8.服务计划及细节详见附件。

四、保密要求

双方确定因履行本合同应遵守的保密义务如下：

1、保密内容（包括技术信息和经营信息）：根据本合同收到的对方提供的资料、数据、合同价格等文件以及在提供服务的过程中所获知的各类信息；

2、涉密人员范围：参与本项目的全体人员；

- 3、保密期限：长期；
- 4、泄密责任：按《保守国家秘密法》规定追究法律责任；
- 5、乙方须严格遵守甲方的保密规定，与甲方签订合同时，须按照保密要求签订《保密承诺书》，并严格履行保密义务，《保密承诺书》作为附件 2。

五、验收方式

双方确定以下标准和方式对乙方的服务工作成果进行验收：

1、设备清单及到货期

序号	分类	科目	配置要求	到货周期
1	备品耗材	耳机	(1) 专业耳麦：16副单声道，头夹式，降噪型话务员耳麦。 (2) 耳机使用频次高，易坏，需更换。	服务开始前5天内

2、乙方完成服务工作的形式：贵州省公安厅出入境管理总队12367热线话务服务、平台运营服务、数据分析服务；

3、服务工作成果的验收标准：本合同第三条第X款，以最终甲方组织出具的验收合格的评审意见为准；

4、服务工作成果的验收方法：现场验收；

5、验收的时间和地点：服务期结束后一个月由甲方指定地点（甲方逾期验收或逾期指定地点，视为验收合格）。

本项目配套设备在竣工验收合格前发生的风险均由乙方负责。甲方对乙方每个工程进度时间段需安装的配套设备依据采购文件上的技术规格要求和国家有关质量标准进行现场初步验收，外观、说明书、技术参数符合采购文件技术要求的，给予签证，初步验收不合格的不予签证。乙方安装配套设备前应对产品作出全面检查和对验收文件进行整理，并列出清单，作为甲方验收、签证和使用的技术条件依据，检验的结果交甲方。乙方负责设备到货地点的安装调试，该安装调试应规范，乙方安装完毕需负责培训甲方的使用操作人员，并协助甲方一起调试，直到符合技术要求，甲方才做最终验收。培训所需一切费用均由乙方承担。验收时甲乙双方、及相关单位必须到现场，验收完毕后作出验收结果报告；验收费用由乙方负责。如果任何被检验的配套设备不能满足采购文件数量、规格、质量、技术参数要求，甲方可以拒绝接受配套设备，乙方应无条件更换被拒绝的配套设备，由此产生的损失由乙方承担。配套设备在规定的期限内由乙方安装完毕并通过甲方验收合格视为交付。

六、付款方式

甲方向乙方支付报酬的方式为：

1、服务费总额为：568,000.00 元（大写：人民币伍拾陆万捌仟元整）。

2、合同签订后，乙方完成合同内所约定的事项并经甲方验收合格后【30】个工作日内，甲方一次性支付合同全款（税率为 6%），即人民币：¥568,000.00（大写：伍拾陆万捌仟元整），付款前，乙方开具完整增值税普通发票给甲方，否则，甲方有权顺延付款期限或拒绝付款。

3、乙方收款账户信息为：

银行帐号：133032073514

开户行：中国银行贵安新区分行

税 号：9152093224716730

户 名：贵州大数据产业集团有限公司

七、违约责任

双方确定，按以下约定承担各自的违约责任：

乙方未按本合同约定提供服务或提供服务达不到要求的，甲方有权解除合同，乙方应当按合同总金额的 5%向甲方支付违约金，违约金不足以弥补损失的，损失以实际产生为准。

甲方违反本合同约定逾期付款，应当向乙方支付违约金，每推迟一天支付合同总金额 0.05%的违约金，违约金总额不超过合同总金额的 5%，违约金不足以弥补损失的，损失以实际产生为准。

针对设备供应的违约：乙方逾期交付验收，乙方应按合同总额每日万分之五向甲方支付违约金，由甲方从待付货款中扣除。如因乙方原因造成供货逾期超过约定日期 10 个工作日不能交付验收的，甲方可解除本合同。乙方所提供的项目配套设备品种、型号、规格、技术参数、质量不符合合同规定及采购文件规定标准的，甲方有权拒收该配套设备，乙方愿意更换配套设备但逾期交货的，按乙方逾期交货处理。乙方拒绝更换目配套设备的，甲方可单方面解除合同。乙方因逾期交付验收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总值 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。

八、争议解决

双方因履行本合同而发生的争议，应协商、调解解决。协商、调解不成的，依法向合同签订地有管辖权的人民法院起诉。诉讼期间，合同未涉诉部分继续履行。

九、其他约定

1、本合同的变更必须由双方协商一致，并通过书面形式确定。根据双方合同履行需要，一方可以向另一方书面提出变更合同权利与义务的请求，另一方应当在 15 日内予以答复。

2、在本合同有效期内，甲方利用乙方提交的技术服务工作成果所完成的新的技术成果，归双方共有。

3、在本合同有效期内，乙方利用甲方提供的技术资料和工作条件所完成的技术成果，归双方共有。

4、双方约定本合同其他相关事项为：本合同未尽事宜，双方可另行协商签订补充合同或协议。合同附件、补充合同或协议与本合同具有同等法律效力。

5、本合同一式捌份，甲方执伍份，乙方执叁份，具有同等法律效力。

6、除另有约定外，本合同中的词语和术语的含义与通用合同条款中的定义相同。

7、本合同自双方法定代表人或授权代表签字并加盖单位公章之日起生效。

（以下无正文）

(本页无正文，为贵州省公安厅与贵州大数据产业集团有限公司《贵州省公安厅2025年12367平台话务服务外包项目》之签字盖章页)

甲方：贵州省公安厅（盖章）

乙方：（盖章）贵州大数据产业集团有限公司

甲方法定代表人

乙方法定代表人

或授权委托人（签章）：

或授权委托人（签章）：

项目建设单位负责人：

项目承建单位负责人：陈静

联系人：张漫娜

联系人：陈静

电话：13985546321

电话：19808508865

签订时间：2025年7月9日

签订时间：2025年7月4日

