



# 96315 热线服务外包项目合同



甲方：北京市消费者协会

乙方：中国联合网络通信有限公司北京市分公司



## 合同书

北京市消费者协会(甲方)96315 热线服务系统外包项目中所需坐席外包服务经以 BJJQ-2023-1186 号竞争性磋商文件在国内采购。经磋商小组评定,中国联通网络通信有限公司北京市分公司为乙方。甲、乙双方同意按照下面的条款和条件,签署本合同。

### 1、合同文件

下列文件构成本合同的组成部分,应该认为是一个整体,彼此相互解释,相互补充。为便于解释,组成合同的多个文件的优先支配地位的次序如下:

- a. 本合同书
- b. 成交通知书
- c. 合同条款
- d. 竞争性磋商文件(含澄清文件)
- e. 响应文件(含竞争性磋商文件补充通知)

### 2、主要内容

乙方为甲方投诉咨询热线提供专业呼叫中心职场、话务和工单数据系统开发、坐席人员支撑服务、服务质量检查及培训工作,负责整体项目运营,详细见业务服务协议各岗位职责。

### 3、合同总价

本合同总价为:2293072.92 元人民币,(大写:贰佰贰拾玖万叁仟零柒拾贰元玖角贰分整)。

本协议适用乙方为甲方投诉咨询热线提供专业呼叫中心职场、话务和工单数据系统开发、坐席人员支撑服务,服务质量检查及培训工作,适用的税率:6%。

#### (1) 分项价格:

序号	服务内容	单价(元/月)	数量	小计(年)
1	人员	12.333 万元/月	12	147.996 万元
2	场地	1.925 万元	12	23.1 万元
3	系统开发	58.211292 万元	1	58.211292 万元





4	总价	229.307292 万元
---	----	---------------

## (2) 热线服务项目细分价格:

服务内容	细项	单价 (元)	数量	月费用 (元)	年费用 (元)	备注
话务系统服务	系统服务费	490	11	5390	64680	
	外呼套餐	220	1	220	2640	
工单系统服务	投诉业务工单流程及功能模块				96000	包括投诉信息采集、业务流程定制、投诉信息查询、操作、流转等。
	咨询业务工单流程及功能模块				48000	包括基本信息采集、咨询信息查询展示等。
	建议业务工单流程及功能模块				48000	包括建议信息采集、业务流程定制、建议信息查询、操作、流转等。
	系统管理功能				30000	包括系统工号管理、角色管理、坐席配置、密码修改、系统权限设置等功能。
	查询统计功能				36000	包括话务统计、通话记录查询、工单信息统计、工单处理情况统计等查询、汇总、分析功能。
	业务接口对接				24000	与其他系统对接,包括原系统的数据处理,以及跟市监局的企业数据库的对接等。
	运维调试				78000	包括系统维保服务、软件运维服务、系统安全服务、日常支撑服务等。
云服务	云主机	1613.38	6	9680.28	116163.36	包括应用服务器4台(含容灾备份),缓存服务器1台,监控及日志服务器1台。
	云安全	531.655	6	3189.93	38279.16	
	公网IP	14.6	2	29.2	350.4	
系统部分费用合计					582112.92	

## 4、本合同服务的服务期限及地点

服务期限:自签订合同之日起至2024年12月31日

地点:乙方呼叫中心职场



## 5、付款条件

(1)自合同签订生效之日起至2024年12月31日。鉴于本年度一部分外包服务工作实际已于2024年1月1日开始开展,乙方需根据实际工作情况,向原外包服务供应商支付相应的费用(以今年外包服务商成交价格据实结算);

(2)在每季度工作结束后,甲方根据乙方实际工作考核情况,支付合同约定的相应人员服务和场地费用金额,直至本项目服务期限届满之日;所开发系统试用期满后,通过评审验收支付合同约定的系统费用;

(3)甲方每次付款前,乙方应提供等额、合法发票,否则,甲方有权拒绝付款;

(4)如遇国家政策及相关工作调整,导致96315热线服务平台工作发生变化,甲方可提前一个月向乙方发出书面通知,并有权提前终止全部合同,且甲方不承担由此产生的任何法律责任以及相关费用。乙方如因以上原因不能完全完成季度工作,甲方可根据乙方季度实际工作量向乙方支付相应合同金额。

## 6、履约验收方案

(1)对开发系统的履约验收:2024年3月31日系统试运行期满后,甲方负责组织专家评审,达到本合同中甲方系统要求视为验收通过。

(2)对其他部分的履约验收:

履约验收的主体、时间、方式:乙方完成每季度工作后,提交相关材料,由甲方根据乙方实际工作情况组织验收。

履约验收程序:乙方按照本协议要求完成服务内容,甲方根据项目考核标准进行验收,全部达标视为项目验收通过。对于不能达标的需求,将扣除乙方相应比例的违约金。

履约验收的内容:根据磋商文件、响应文件及国家行业有关标准,针对本磋商文件每一项商务、技术要求履约情况进行履约验收。

验收标准:乙方为甲方提供的相关服务应符合国家或相关行业的标准及合同考核要求。

(3)因甲方项目经费支出不能跨年,故在合同期满前的12月提前验收第四季度工作并支付费用。乙方应于合同签订后20个工作日内向甲方提供合同总价款10%的履约保证金,如发生四季度付款后乙方不能履行其合同义务时,用于补





偿甲方蒙受的损失。如乙方正常履约，服务期满后 20 个工作日内，甲方退还履约保证金。

## 7、业务服务协议

### 1. 定义

本合同下列术语应解释为：

1.1 “合同”系指甲乙双方签署的、合同格式中载明的甲乙双方所达成的协议，包括所有的附件、附录和上述文件所提到的构成合同的所有文件。

1.2 “合同总价”系指根据合同规定乙方在正确地完全履行合同义务后甲方应支付给乙方的价格。合同总价与报价价格一致。

1.3 “服务”系指根据合同规定乙方承担有关的服务，详见合同条款及相关附件。

1.4 “甲方”指北京市消费者协会。

1.5 “乙方”指为本合同提供服务的公司或实体。

1.6 “项目现场”指的是：乙方提供的热线职场。

### 2、乙方服务内容

#### 2.1 项目服务内容

乙方按甲方提出的业务需求，为 96315 热线坐席外包项目专业呼叫中心职场、话务和工单数据系统开发建设、坐席人员支撑等服务，承揽甲方热线电话受理业务、数据统计分析及相关业务工作。

#### 2.2 岗位职责要求

##### 2.2.1 电话处理岗坐席

电话处理岗主要负责电话接听工作、审核派单工作、质量检查工作、疑难处理及数据汇总等项工作，具体工作内容如下：

负责接听 96315 投诉咨询服务电话。

负责准确解答涉及消费者权益保护法律法规的咨询；依法登记消费者投诉；登记消费者对消协工作的建议；及时、准确、全面地将电话信息按照市消协的规定登记对应工单。

负责及时收集、反馈接听过程中遇到的疑难问题、热点问题以及重大紧急信息，上报班长。





## 2.2.2 后台数据岗 5 席

后台数据岗主要工作内容如下:

负责每日汇总、上报当天投诉集中或应当引起注意的投诉信息。对突发、紧急情况及时上报。

辅助市消协做好数据统计工作,编写全市消协组织受理投诉和咨询情况分析定期汇总工作情况并按时提交工作月报、季报、半年报、年报表格和投诉数据分析。

负责分派工单至相应单位、掌握各单位投诉信息处理情况,按照市消协工单录入标准对工单录入质量进行管理。

在遇电话高峰期时进行电话接听等工作,以保证热线畅通,接听更多消费者来电。

## 2.2.3 运营管理岗 1 席

运营管理岗主要工作内容如下:

负责与市消协进行对接,对项目的执行情况负总责。

负责根据各岗位要求制定合理的人员绩效制度。

负责全面监管服务质量,拟定员工被诉判责标准并结合项目运营情况适时调整。

负责通过监听抽查电话对电话坐席的业务解答及服务质量等进行监控,按照市消协绩效管理标准进行评分。

负责整理、上报每日质检中发现的突出问题。

负责各具体岗位人员的日常管理、现场秩序控制、处理涉及话务人员的投诉。

负责解答疑难问题、接听升级诉求电话。

负责结合项目要求,制定合理的培训方案并开展培训。

对招聘人员进行入职培训。具体包括行为规范、常识、服务用语、沟通技巧、法律法规、工单填写、系统操作、心理减压等。入职培训分为基础培训和试接线培训,均由成交供应商承担,培训期内的成本由成交供应商承担。

对各岗位人员进行不定期培训。具体包括新出台的涉及消费者权益的法律法规和政策文件等。

对员工被诉情况进行判责,判责时间为员工被诉发起之日起 3 个工作日内。



对突发、紧急情况及时调配各岗人员。

对外包人员因工作过失造成的不良影响制定整改方案并追踪落实。

对现场电话处理岗遇疑难客户需协助现场直接处理,避免引起客户升级投诉等。

### 2.3 各岗位人员要求

2.3.1 各岗位需大专以上学历人员不低于总数的85%,其余人员不低于中专学历。具有呼叫行业工作经验的人员不低于总人数的50%。

2.3.2 招聘人员经过培训后由成交供应商进行考核通过后正式上岗。

2.3.3 电话处理岗和后台数据岗的人员要求具有一年以上相关工作经验,近半年无被投诉记录。主要以成交供应商正式工作人员为主。

2.3.4 后台数据岗人员中要求有2-3人服务于北京市消费者协会定期的投诉和咨询受理情况的统计分析工作,具有一年以上相关工作经验。

2.3.5 运营管理岗要求必须是成交供应商的正式工作人员,具有大学本科以上学历,三年以上呼叫行业外包项目管理经验,具有独立带团队的能力。

### 2.4 服务质量要求

2.4.1 各岗位人员在工作中要使用规范的服务用语,做到文明、礼貌、热情、诚恳、周到服务。外包人员不得因服务或业务问题引发公众有效投诉。(有效投诉指经核实,投诉事项属实成立的情况。)

2.4.2 按季度统计电话处理岗日均登记投诉或咨询信息不少于425单。热线项目应保证按市消协要求按时出具投诉的每月、每季度以及半年和全年的数据报表及投诉分析。

2.4.3 成交单位要保障外包人员稳定,正式在岗工作六个月以上的员工必须占员工总数的60%以上。管理人员离岗需提前一个月书面通知市消协。

2.4.4 成交单位承担员工婚假、产假、丧假、哺乳假、年休假、病假等运营成本。由于成交单位责任,造成工作任务未完成需要加班的,加班费用由成交单位承担。

2.4.5 运营管理岗应专职服务于本项目,提供全面的管理服务。

2.4.6 成交单位须提供管理人员的履历及相关资质证明,并将管理人员的绩效奖金与项目运营情况关联。对于管理人员工作出现重大过失、不配合工作等情





况的,市消协有权要求更换,成交单位应在5个工作日内做出实质响应,并对管理人员的处理情况通报市消协。

2.4.7 市消协与成交单位共同制定各岗位绩效考核制度及绩效奖金管理制度,如需调整,成交单位应提前告知市消协并征得同意。

2.4.8 成交单位应组织热线坐席人员每月进行业务考试。考试成绩应与员工绩效、竞聘培训、质检、班长等岗位相关联。

2.4.9 市消协对不称职外包人员的更换要求,成交单位需在2个工作日内做出实质响应。

2.4.10 根据本项目特点制定合理、高效的排班制度,除保证工作日岗位不出现缺人、漏岗的现象以外,还要优化资源配置、制定服务指标,根据人员技能配置,建立各岗位各勤制度等方法提高各岗的工作效率、服务质量,提升公众满意度。

2.4.11 服务期届满前,采购人可根据需要要求成交单位延长服务期,延长服务期内服务标准应与服务协议一致,延长服务期所有相关的费用由再次采购的成交单位承担。

2.4.12 成交单位与采购人签订坐席外包协议后,试运行期2个月,成交单位应在试运行期内按照协议要求完成招聘、培训工作,试运行期后正式员工应符合双方协议的要求。

## 2.5 场地要求

2.5.1 供应商所提供的职场在基础设施建设方面全部遵照电信机房楼宇建筑标准进行施工,均达到电信级楼宇水平。具备良好的通信保障、电力保障以及消防保障。职场坐席均已配备硬件及软件系统、办公电脑、话务专用耳机、办公工位、24小时监控等相关设备。

2.5.2 为及时掌握舆情动态,需供应商在北京市消费者协会办工地安装大屏幕,联网接入热线系统,实时显示热线咨询投诉接线、派单等各种数据信息。

2.5.3 鉴于热线职场不在项目采购方办公地点,供应商应在项目采购方办公地点设置联网可视设备,播放实时热线职场图像,以便监督项目绩效进度、执行日常工作验收。

## 2.6 系统要求





### 2.6.1 基本话务功能

基本话务功能位于系统页面的最顶端,与坐席呼叫接听相关的功能主要有以下:签入\签出、置忙\置闲、应答\挂断、保持\恢复、求助、用户评价、通话时长警示灯。其中:

求助即呼叫转移功能,坐席与来电用户通话时,点击求助按钮,可转移到外线号码或其他坐席。

用户评价为坐席结束来电服务通话后,手动点击评价按钮,用户可听到语音播报请求用户对此次服务进行打分,并记录用户的按键打分数。

通话时长警示灯为坐席与来电用户通话时长超过五分钟后,警示灯会进行闪烁提示,对正常通话无其他影响。

### 2.6.2 话务质检

话务质检包含智能质检、质检申诉、人工复检、质检统计。

智能质检功能包括新增/导入质检模型、质检标签配置、质检规则配置、抽取规则、质检任务配置等。

质检申诉包括质检申诉与质检申诉审批。

人工复检包括结果搜索、录音播放、智能质检结果查询、人工纠正。

质检统计包括质检结果统计、质检任务统计、质检执行统计等。

### 2.6.3 话务统计

话务统计包括:话务量统计,未接来电统计,社会评价统计,接听统计。

话务量统计,可提供截止前时间的每日话务量情况,统计日期可选择截止当天之前的所需日期间隔,统计类型可按天、按月及按年。统计口径包括呼入数、接通数、接通率、通话时长、通话均长等。

未接来电统计,是对已转坐席但坐席没有接听的通话情况进行统计。展示统计日期内的未接来电数,可按日期、按拨入号、按坐席等分类进行查看。

社会评价分析,根据坐席完成一通来电服务后用户的评价打分进行统计。

接听统计,按时段统计,可选择统计步长为小时,日期,月份,年份,统计出所选时段的呼入量,请求人工服务数,人工接通数,接通率。

按接入号码统计,可统计出每一接入坐席的通话量,通话时长及平均通话时长。



## 2.6.4 信息采集

信息采集包括咨询信息采集、投诉信息采集、建议信息采集。三类信息采集页面进行切换时,已填写的相同字段信息可自动带入切换后的页面,无需再次填写。

### 1、咨询信息采集包括以下三部分信息:

(1) 基本信息自动填写,包括来电号码、被叫号码、信息来源。

(2) 咨询方信息采集,需由坐席人员填写,主要信息字段有姓名、性别、居住地、年龄、联系电话。

(3) 咨询信息填写,需由坐席人员填写,包括咨询单位、联系方式、涉及问题、主体名称、行业类别、主体分类、商品服务名称、咨询简要情况。对于在工商局有信息备案的主体,可显示其注册地址,联系电话,统一社会信用代码,生存状态等信息。

坐席人员填写完成后,点击保存。此类信息无提交及分派操作

### 2、投诉信息采集包括以下四部分信息:

(1) 基本信息自动填写,包括来电号码、被叫号码、信息来源。

(2) 投诉方信息采集,需由坐席人员填写。主要信息字段有姓名、性别、居住地、年龄、联系电话。其他信息字段包括有身份类别、邮编、地址、证件类型、证件号码、工作单位、残疾人标志。

(3) 被诉方信息填写,需由坐席人员填写。包括销售途径、销售形势、主体名称、行业类别、主体分类。对于在工商局有信息备案的主体,可显示其注册地址,联系电话,统一社会信用代码,生存状态等信息。

(4) 投诉内容,需由坐席人员填写。包括商品服务名称、分类、问题分类、投诉人要求、简要情况等。投诉内容可根据不同的商品服务名称,提供不同的详细描述字段。如商品服务为手机,投诉内容所填字段还包括品牌、规格型号、消费时间、事发时间等。

坐席人员填写完成后,可点击提交或者保存。若点击提交,则该投诉单会提交派单员处,待派单员进行操作处理。若点击保存,只保存填写信息,并不提交至派单员,可在投诉信息查询处进行查询展示。

### 3、建议信息采集包括以下三部分信息:





(1) 基本信息自动填写, 包括来电号码、被叫号码、信息来源。

(2) 建议方信息采集, 需由坐席人员填写。主要信息字段有姓名、性别、居住地、年龄、联系电话、其他信息字段包括有身份类别、邮编、地址、证件类型、证件号码、工作单位、残疾人标志。

(3) 被建议信息填写, 需由坐席人员填写。包括主体名称、事发地、简要情况。对于在工商局有信息备案的主体, 可显示其注册地址, 联系电话, 统一社会信用代码, 生存状态等信息。

坐席人员填写完成后, 可点击提交或者保存。若点击提交, 则该建议单会提交派单员处, 待派单员进行操作处理。若点击保存, 只保存填写信息, 并不提交至派单员, 可在建议信息查询处进行查询展示。

#### 2.6.5 信息查询

1、针对已保存的咨询单进行查询展示, 筛选字段包括登记单号、咨询方姓名、登记时间、来电号码、简要情况等。咨询单列表展示字段包括状态、登记单号、信息来源、咨询单位、咨询方名字、登记人等。可点击咨询单展示列表中的某一咨询单进行详细内容查看。

2、针对已保存或提交的投诉单进行查询展示。可根据不同字段对投诉单进行筛选展示, 包括登记单号、投诉方姓名、登记时间、来电号码、社会信用代码、被诉方、简要情况、订单号、流程状态、信息来源、联系电话。

投诉单查询列表展示信息有超时状态、投诉单状态、登记单号、投诉方姓名、被诉方、地址、接收单位、登记单位、登记人、处理单位。

点击查询列表中的某一投诉单可进行查看, 展示投诉单中由坐席人员采集的基本信息、投诉方信息、被诉方信息、投诉内容。

同时查看页面也可进行如下操作: 生成 word、修改及保存、分派、查看流转记录、查看修改记录、转咨询、转建议。

3、针对已保存或提交的建议单进行查询展示。可根据不同字段对投诉单进行筛选展示, 包括登记单号、提供方姓名、登记时间、来电号码、简要情况、流程状态、信息来源、联系电话。

建议单查询列表展示信息有超时状态、建议单状态、登记单号、提供方姓名、来电号码、简要情况、登记人、处理单位等。





点击查询列表中的某一建议单可进行查看,展示建议单中由坐席人员采集的基本信息、建议方信息、被建议方信息。

同时查看页面也可进行如下操作:修改及保存、分派、查看流转记录、查看修改记录、转咨询、转投诉。

#### 2.6.6 信息流转

信息流转即投诉单和建议单的处理。

1、投诉流转。派单员可根据投诉单位所在地进行投诉单的分派,投诉单可分派至某一企业或分派至某一区协会或区局。由接收单位的工单处理人员对投诉单内容进行处理并填写投诉处理内容,投诉处理内容包括处理结果、结果细分、退还金额、赔偿金额、调解情况、办理时间、承办人等。

在投诉单处理页面还可进行如下操作:确认登记信息、暂存、生成 word、上报、退回、检查、查看流转记录、查看相似案例。

2、建议流转。派单员可根据建议单位所在地进行建议单的分派,建议单可分派至某一企业或分派至某一区协会或区局。由接收单位的工单处理人员对建议单内容进行处理并填写建议处理内容,建议处理内容包括不受理原因、结果细分、办理时间、承办人等。

在建议单处理页面还可进行如下操作:确认登记信息、暂存、生成 word、上报、退回、检查、查看流转记录、查看相似案例。

#### 2.6.7 知识库

知识库模块包括知识查询、知识管理、知识权限、统计分析。

1、知识查询可展示知识点目录,并根据目录展示当前目录下的所有知识点。可进行知识查询,展示最新知识点、知识点快捷入口、点击排行榜。

2、知识管理主要包括资料库维护、知识反馈、反馈处理。

知识权限包括知识审核,角色权限配置。

统计分析包括查无结果优化、知识查询统计、知识访问统计、知识整体分析等。

#### 2.6.8 数据统计

此模块为统一进行数据分析,方便系统使用人员快速进行统计查找。包括可分为商品类或服务类的类别、问题性质、指定时间段、被诉主体、处理结果、调



解情况、退赔金额、热点问题及典型案例等查询、汇总、分析功能。

## 2.6.9 绩效管理

绩效管理包括坐席服务管理、坐席考勤管理。

坐席服务管理即查看可不同坐席工号的话务量与满意度。展示每一坐席的通话量、通话时长、内部转移量、平均通话时长、满意率等。

坐席考勤管理可对坐席工作时长进行统计,记录坐席签入和签出时间,统计工作时长、示忙次数、示忙时长、呼入空闲时长、有效服务时长等。

## 2.6.10 系统管理

系统管理模块包括坐席配置、密码修改、系统权限设置、系统主题设置等功能。

## 2.6.11 使用权限

热线开发系统的工单系统服务归甲方唯一使用,不得用于其他单位使用,相关业务数据同时归甲方所有。

## 2.6.12 云服务

供应商需向采购人提供 96315 系统信息云服务。

备注:合同期开始至 2024 年 3 月 31 日为系统调试期,期间乙方配合甲方根据使用中出现的对系统进行调整改造,调试期满后由甲方验收达到合同标准进入正式运行。

## 3. 甲、乙双方的合同权利和义务

### 3.1 甲方的权利和义务

#### 3.1.1 合同款支付

3.1.1.1 甲方应当按照合同约定支付外包服务费。其中系统部分的费用在试运行期满通过验收支付,其他部分的费用按季度通过工作验收支付。

#### 3.1.2 其他权利和义务

3.1.2.1 甲方如需变更服务规模或增加业务支撑人员(乙方能够实现的范围内),应提前 15 个工作日书面通知乙方,乙方在收到甲方书面通知 1 个工作日内确认并给与书面回复,人员按照甲方要求时间到位。如甲方未按约定提前通知乙方,责任由甲方承担。

3.1.2.2 甲方应积极配合乙方完成项目相关工作。





3.1.2.3 甲方提供的业务信息不得侵犯第三方权利,如涉及侵权内容,由甲方承担侵权责任。

3.1.2.4 甲方负责为乙方外包人员和服务团队提供受理和解决升级诉求的专业业务培训和指导,并就相关问题出台对应解答口径、资料和处理流程。

### 3.2 乙方的权利和义务

3.2.1 获得报酬的权利:乙方有权按照合同约定获得甲方支付的外包服务费。

#### 3.2.2 其他权利和义务

3.2.2.1 乙方应对外包人员和服务团队进行专业技能培训,并及时协助甲方进行专业业务培训的的组织工作,保证达到甲方要求的相关服务质量标准。

3.2.2.2 乙方应遵循保密制度,未经允许不得把任何 96315 热线数据信息、来电人个人信息、投诉举报案例材料及其它敏感信息透露给任何人。

3.2.2.3 乙方有权要求甲方提供 96315 咨询热线运行初期所需专业业务知识和相关法律法规培训。

3.2.2.4 如甲方临时扩大服务规模或对其业务要求进行调整,乙方应满足甲方需求,如因调整引起乙方服务成本增加,乙方应向甲方提供因调整所增加的合理费用的书面凭证,经甲方确认同意后,由甲方支付相关费用。

3.2.2.5 乙方有权拒绝甲方提出的违反相关法律、法规及合同约定的要求,如因甲方原因造成乙方损害,乙方有权要求甲方赔偿经济损失;

3.2.3 定期统计数据分析和的义务:辅助市消协做好数据统计工作,编写全市消协组织受理投诉和咨询情况分析定期汇总工作情况并按时提交工作月报、季报、半年报、年报表格和投诉数据分析。

### 4、保密

甲乙双方保证对在谈判、签订、执行本协议过程中所获悉的属于无法自公开渠道获得的文件及资料(包括国家秘密、商业秘密、工作秘密、公司计划、运营活动、财务信息、技术信息、经营信息及其他有关信息)予以保密。未经该资料 and 文件的原提供方同意,不得向任何第三方泄露该商业秘密或未公开工作信息的全部或部分内容。但法律、法规另有规定或双方另有约定的除外。



## 5、知识产权

甲乙双方应保证双方在使用合同项下工作成果的任何一部分时免受第三方提出的侵犯其专利权、著作权、商标权或工业设计权等知识产权的起诉。如果任何第三方对此提出起诉,甲乙双方有义务负责与之交涉,并承担由己方引起的一切法律责任及经济损失。

## 6、违约金和履约保证金

### 6.1 违约金

6.1.1 根据人员需求及服务质量需求,制定以下项目考核标准,对于不能达标的需求,将扣除成交供应商相应比例的违约金。

6.1.2 按季度统计日均投诉或咨询登记量未达到 425 单,每下降 0.1% 将递增年外包服务费用 0.2% 的违约金。

6.1.3 如质检比例低于当月接通总数的 20% (统计数据保留小数点后两位),每减少 0.1% 将递增年外包服务费用 0.2% 的违约金。

6.1.4 如公众对外包人员的投诉被判定有效,每发生 1 件有效投诉将扣除年外包服务费用 1% 的违约金。

6.1.5 运营管理人员离岗未提前 1 个月书面通知市消协的,将扣除年外包服务费用 2% 的违约金。

6.1.6 如成交供应商未按规定组织月考的,每减少 1 次将扣除年外包服务费用 1% 的违约金。应当提交考试答卷和月考情况总结,作为完整的项目考核材料。考试结果应与员工绩效挂钩。

6.1.7 每季度开展员工培训至少 1 次,每减少 1 次将扣除年外包服务费用 1% 的违约金。培训前应提交培训计划,培训结束后应提交培训情况总结和员工考核结果,作为完整的项目考核材料。考试结果应与员工绩效挂钩。

6.1.8 如管理人员未能履行职责,未按时提交月报、季报、半年报、年报,不按市消协的通知和要求落实或落实不力,未及时上报重要信息、在对外包人员的投诉中不能做到客观认定的,将扣除年外包服务费用 2% 的违约金。

6.1.9 如服务期结束后,成交供应商未延长服务期直至新供应商能够实际开展工作,影响项目正常开展的,将扣除年外包服务费用 8% 的违约金。

序	违约项目名称	达标数值	未达	扣款比例(年外)	验证
---	--------	------	----	----------	----





号			标数值	包服务费)	
1	按季度统计日均热线人工接通率	425 单	减少 0.1%	递增 0.2%	通过系统数据验证
2	质检比例	20.00%	减少 0.1%	递增 0.2%	由供应商提供质检评分材料,市消协通过抽查验证
3	公众对员工的有效投诉	0	增加 1 件	扣除 1%	由供应商提供员工责任初步判定,由市消协最终认定
4	运营管理人员离岗未提前 1 个月通知市消协	—	—	每人扣除 2%	根据实际情况认定
5	组织员工考试	12 次月考	减少 1 次	扣除 1%	由供应商提供考试答卷和月考情况总结,作为项目考核材料。
6	开展员工培训	每季度 1 次 全年共 4 次	减少 1 次	扣除 1%	由供应商提供培训计划、培训情况总结和员工考核结果,作为项目考核材料
7	未按时提交月报、季报、半年报、年报	12 份月报 1 份半年报 4 份季报	未提供/未按时提供	扣除 2%	以邮箱接收时间为准



		1份年报			
	不按市消协的通知和要求落实或落实不力	---	---		根据实际情况认定
	未及时上报重要信息	---	---		根据实际情况认定
	在对外包人员的投诉中不能做到客观认定	---	---		根据实际情况认定
8	未延长服务期	---	---	扣除 8%	根据实际情况认定

## 6.2 履约保证金

6.2.1 乙方应于合同签订后 20 个工作日内向甲方提供合同总价款 10% 的履约保证金。服务期满后 20 个工作日内，甲方退还履约保证金。

6.2.2 履约保证金用于补偿甲方因乙方不能履行其合同义务而蒙受的损失。

6.2.3 履约保证金应使用本合同货币，按下述方式之一提交：

(1) 甲方可接受的在中华人民共和国注册和营业的银行，按磋商文件提供的保函格式或其他甲方可接受的格式。履约保函期限与服务期限相同。

(2) 银行支票、金融机构或担保机构出具的保函等非现金形式。

6.2.4 如果乙方未能按合同规定履行其义务，甲方有权从履约保证金中取得补偿。服务期满后，乙方提供的服务满足合同要求的，甲方将把履约保证金本息退还乙方。

## 7、监督与审核

甲方有权对乙方的工作进行监督和审核，如在监督或审核过程中发现乙方工作有不当之处，甲方有权提出建议，乙方应予以适当考虑并采纳其中的合理建议。甲方有权对乙方工作成果进行抽样检查，以检验其工作的真实性和合理性。

## 8、索赔

如果在合同履行过程中，由于乙方违反合同规定义务导致甲方受到损失，





乙方应按照甲方的实际损失予以赔偿。

## 9、不可抗力

9.1 本条所述的“不可抗力”系指那些双方在订立合同时无法控制、不可预见的事件。这些事件包括：战争、水灾、地震以及双方同意的事件。当不可抗力事件发生时，执行合同的期限将相应延长。

9.2 在不可抗力事件发生时，乙方应尽快以书面形式将不可抗力的情况和原因通知甲方。同时必须在7日内，以挂号形式递交有关政府部门的证明。如果不可抗力超过15日，双方将通过友好协商就合同的执行达成协议。

## 10、合同修改与终止

任何对合同约定的变更或修改、补充或删减均须甲乙双方签订书面补充协议。

## 11、破产终止合同

如果乙方破产或无清偿能力，甲方可在任何时候以书面形式通知乙方，终止合同而不给乙方补偿，该终止合同将不损害或影响甲方已经采取或将要采取的任何行动或补救措施的权力。

## 12、争端的解决

12.1 合同实施或与合同有关的一切争端应通过双方协商解决，不能协商解决的，可以依法向甲方所在地有管辖权的人民法院提起诉讼。

12.2 在争端解决期间，除争端涉及的部分外，本合同其它部分应继续执行。

## 13、通知

本合同任何一方给另一方的通知，都应以书面或电传/传真/电报的方式发送，而另一方应以书面形式确认并发送到对方明确的地址。

## 14、计量单位

除技术规范中另有规定外，计量单位均使用国家法定计量单位。

## 15、适用法律

本合同应按照中华人民共和国的法律进行解释。

## 16、合同未尽事宜

本合同未尽事宜按《中华人民共和国民法典》执行，或由甲乙双方另行



协商签订书面补充协议。

17、合同生效及其他

17.1 合同生效:

(1) 双方法定代表人或授权代表签字并加盖单位公章或合同专用章;

17.2 下述合同附件为本合同不可分割的部分并与本合同具有同等效力:

- (1) 竞争性磋商文件
- (2) 响应文件 (如被甲方接受)
- (3) 成交通知书

17.3 本合同一式陆份, 具有同等法律效力。甲方贰份, 乙方贰份, 采购代理机构壹份, 采购监督管理部门壹份。

17.4 本合同满足条款规定的生效条件后即生效, 至双方均履行完各自的合同义务后终止。但有关违约、索赔及争端解决的条款除外。

18、合同的生效

本合同经双方法定代表人或授权代表签字并加盖本单位公章或合同专用章后生效。

甲方: 北京市消费者协会  
(印章)

乙方: 中国联通网络通信有限公司北京市分公司  
(印章)

授权代表(签字): [Signature]

授权代表(签字): [Signature]

地址: 北京市西城区莲花池东路102号天莲大厦3层

地址: 北京市西城区复兴门南大街6号

开户银行: 中国建设银行北京市铁道专业支行

开户银行: 工商银行北京分行长安支行

帐号: 11001013900058033333

帐号: 0200003319210012727

签订时间: 2024年2月6日

签订时间: 2024年2月6日