



市场监管领域热线外包服务项目合同



甲方：北京市市场监督管理局

乙方：中国联合网络通信有限公司北京市分公司



--	--	--	--	--	--



合同书

北京市市场监督管理局（甲方）“市场监管领域热线外包服务”中所需坐席外包服务，经华采招标集团有限公司以 HCZB-2023-ZB1802 号公开招标进行采购，并经专家评审小组审核与中国联合网络通信有限公司北京市分公司（乙方）成交。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《市场监管领域热线外包服务项目合同》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. 合同书
- b. 业务服务协议
- c. 投标文件
- d. 招标文件

2、项目服务内容

项目主要内容：甲方委托乙方对综合联系电话及市场监管业务咨询热线服务（登记咨询热线、政务服务中心对外咨询电话、市场监管业务系统咨询热线）提供人员外包服务。

3、合同履行期限

本合同外包服务期限：自签订之日起至 2024 年 12 月 31 日。

4、合同总价

服务费总价为 8448576 元（大写：捌佰肆拾肆万捌仟伍佰柒拾陆圆整）。本协议业务事项属于乙方电信增值业务，适用的税率：6%。以上费用是乙方履行本协议的所有费用（含税），除双方另有约定外，乙方不得要求甲方支付任何其他费用，本项目涉及 01082690900、01082691819 两个码号，由乙方负责电话线路的月租费。

费用明细：

服务项目	费用类型	内容	单价（元/月）	数量	月费用（元）	年费用（元）



综合联系电话咨询服务	坐席费用	普通咨询坐席岗	10150	2	20300	243600
		普通咨询坐席兼运营管理岗	11653	1	11653	139836
	场地及系统费用	场地	1120	3	3360	40320
		系统	490	3	1470	17640
	外呼费用	外呼	220	3	660	7920
市场监管业务咨询热线服务	坐席费用	普通咨询坐席岗	9202	56	515312	6183744
		班长岗	10487	2	20974	251688
		质检岗	10332	1	10332	123984
		培训岗	10332	1	10332	123984
		服务管理岗	10285	1	10285	123420
		运营管理岗	12430	1	12430	149160
	场地及系统费用	场地	1120	54	60480	725760
		系统	490	54	26460	317520
总计						8448576

5、履约保证金及付款方式

(1) 合同生效后7日内,乙方向甲方支付合同总金额10%的履约保证金,即人民币844857.6元(大写:捌拾肆万肆仟捌佰伍拾柒元陆角),待乙方完成全部工作且经过甲方验收合格后,甲方原路径退还履约保证金。

(2) 甲方根据乙方的实际工作完成情况按比例支付相应款项,支付方式如下:

1、双方合同签订后,甲方在15日内向乙方支付项目合同金额的30%作为首付款共计金额人民币¥2534572.8元(大写人民币:贰佰伍拾叁万肆仟伍佰柒拾贰元捌角)。

2、2024年5月,经甲方对乙方已完成工作情况考核验收,符合甲方



要求后,甲方向乙方支付项目合同金额的25%共计金额人民币¥2112144元
(大写人民币:贰佰壹拾壹万贰仟壹佰肆拾肆元整)。

3、2024年8月,经甲方对乙方已完成工作情况进行考核验收,符合甲方要求后,甲方向乙方支付项目合同金额的20%共计金额人民币¥1689715.2元(大写人民币:壹佰陆拾捌万玖仟柒佰壹拾伍元贰角)

4、在本合同服务期(2024年12月31日)结束前,经甲方对乙方全年工作完成情况进行考核验收,符合甲方要求后,2024年12月甲方向乙方支付项目合同金额的25%共计金额人民币¥2112144元(大写人民币:贰佰壹拾壹万贰仟壹佰肆拾肆元整)

(3)甲方每次付款前,乙方应提供等额、合法增值税普通发票,否则,甲方有权拒绝付款。

(4)如遇国家政策及相关工作调整,导致本合同工作发生变化,乙方不能完全完成相应工作,甲方可根据乙方实际工作量向乙方支付相应合同金额。

6. 外包服务入场时间和地点

入场时间:按合同第7条约定履行

服务地点:乙方呼叫中心职场

7. 补充条款

甲乙双方原签定的市场监管领域热线外包服务项目合同(合同编号:CU12-1101-2023-007873,以下简称“原合同”)于2023年12月31日到期,因新一轮的项目采购存在一定空档期,但热线公众服务存在不可间断的特殊性,因此由乙方继续提供服务直至新的合同签订,乙方应保证该期间实际入场。甲方应按新合同标准支付2024年1月1日至新的合同签订前期间的服务费用,新合同有效期至2024年12月31日。

8. 合同的生效

本合同经自甲、乙双方的法定代表人或负责人、或授权代表签字并加盖公章或合同专用章后生效。

甲方:北京市市场监督管理局

名称:(印章)
负责人或授权代表(签字):

乙方:中国联合网络通信有限公司北京市分公司

名称:(印章)
负责人或授权代表(签字):

合同编号:CU12-1101-2024-002453



地 址: 北京市通州区刘庄路6号院1号楼 地 址: 西城区复兴门南大街6号

开户银行: 工商银行北京分行长安支行
帐 号: 0200003319210012727

签订时间: 2024年 2月 7日

签订时间: 2024年 2月 7日





业务服务协议

依据《中华人民共和国民法典》及相关法律法规，经甲、乙双方协商一致，签订本协议，作为《市场监管领域热线外包服务项目合同》的组成部分，以资共同遵守。

1、定义

本合同下列术语应解释为：

1.1 “合同”系甲、乙双方签署的《合同书》、本协议、投标文件、招标文件，及所有的附件、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”系根据合同约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”系根据合同约定乙方应当承担的有关服务，详见合同条款及相关附件。

1.4 “甲方”系与中标人签署合同的单位。

1.5 “乙方”系为本合同提供服务的公司或实体。

1.6 “项目现场”系乙方指定工作地点。

1.7 “有效投诉”系由于乙方人员服务质量未达到合同标准要求，出现的“服务态度差、业务解答不准确、推诿”等公众投诉；以上情况需经甲方认定后有效。

2、乙方服务内容

2.1 综合联系电话、市场监管业务咨询热线服务内容及各岗位职责要求

乙方按甲方提出的业务需求，承揽甲方综合联系电话、市场监管业务咨询热线服务。乙方应配备确保各项服务达标的岗位人员，以下为最低配置标准。

(一) 综合联系电话咨询服务人员岗位职责

2.1.1 普通咨询坐席岗位共设置 2 席。

2.1.1.1 热线负责接听北京市市场监督管理局综合联系电话。

2.1.1.2 根据市场监管局各部门提供的内容解答咨询。

2.1.1.3 向有关部门转接不能直接或当场提供答复的问题或者告知对方有关业务联系人电话。

2.1.1.4 对转接或告知对方联系电话、联系人的事项进行跟踪，确保群众、



企业来电事项有人答复或办理。

2.1.1.5 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的信息，并上报主管。

2.1.1.6 负责管理非工作时间段留言电话，下一工作时间内及时处理留言并主动回拨沟通。

2.1.2 普通咨询坐席兼运营管理岗 1 席，除负责上述接听和电话督办工作外，还全面负责各具体岗位人员的日常管理、现场秩序控制；须全面掌握各岗位业务知识、负责处理业务问题；负责处理各类升级投诉；负责组织在岗人员考核；负责与市场监管局主管部门的对接。

(二) 市场监管业务咨询热线服务人员岗位职责

2.2.1 市场监管业务咨询热线服务普通咨询坐席岗设置 56 席（登记咨询热线普通咨询坐席岗 41 席、政务服务中心业务咨询 1 席、市场监管业务系统咨询坐席岗 14 席），负责接听北京市市场监督管理局登记咨询热线电话、政务服务中心业务咨询、市场监管业务系统咨询电话；准确解答登记注册及法规政策方面的咨询；解答与办理业务相关的政策咨询类问题；指导与解答业务办理人在业务系统操作、使用过程中的各类问题；收集和反馈在务系统应用程序的各类技术故障等；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的信息，并上报值班班长。

2.2.2 质检岗 1 席，负责热线质量检查工作，通过质检系统、电话拨测等多种形式对咨询代表岗的业务解答及服务进行质量监控，整理每日突出问题提交业务主管；为培训岗提供案例素材。

2.2.3 培训岗 1 席，负责对招聘人员的行为礼仪、常识、服务用语、沟通技巧、法律法规、系统操作、心理减压等相关内容进行入职培训，同时就登记业务为政务服务平台提供服务；对在职人员开展业务巩固、新业务学习等培训。

2.2.4 班长岗 2 席，负责咨询代表岗位人员的现场秩序管控；解答疑难问题；对突发、紧急情况及时上报主管，辅助做好疑难信息及数据统计工作。

2.2.5 服务管理岗 1 席，全面负责各岗位人员的服务及业务管理、项目各项指标的监控；为各项服务指标的完成提供保障，带领质检岗人员做好全员的服务质量检查及提升；负责接听及处理市场监管业务系统咨询热线咨询代表岗位人员



无法解决的复杂、疑难相关问题，对咨询代表岗反馈问题进行核实后给出解决方案；负责对无法直接解决的问题，转至相关部门（如客户业务负责人、技术团队等），并跟进处理过程，确认最终解决方案后与客户进行沟通，协助客户解决问题，并跟踪问题最终结果；负责做好复杂、疑难等问题的数据统计及分析工作，为质检岗、培训岗提供实际案例；负责登记咨询热线、市场监管业务系统咨询热线的数据统计分析工作、各类报表的编制工作，包含日报、周报、月报；为各项服务指标的完成提供保障，带领质检岗人员做好全员的服务质量检查及提升；负责各热线的客户升级投诉处理工作；负责协助运营管理岗开展工作。

2.2.6 运营管理岗 1 席，全面负责项目运营管理，熟知各岗位人员的工作职责；负责项目日常管理、现场秩序调控；全面掌握各岗位业务知识、负责处理各岗位业务问题；负责处理各类升级投诉；负责组织早晚班会等工作，对各岗汇总问题进行全员宣讲；负责人员班次安排；负责在岗人员绩效管理。

3. 各岗位坐席配比及工作时间。

各岗位坐席需要配比合理人员数量。工作时间以周一至周五，每天工作 8 小时，法定节假日除外为原则。国务院办公厅就节假日放假调休作出安排的，以具体安排为准。根据各项服务阶段性工作需要，为方便群众办事，可以安排值班。以下为具体比例。

岗位名称	匹配数量 (人)	工作时间
综合联系电话咨询服务-普通咨询坐席	2	5*8 小时工作制
综合联系电话咨询服务-普通咨询坐席 兼运营管理席	1	5*8 小时工作制
市场监管业务咨询热线服务-普通咨询 岗	56	7*8 小时工作制
市场监管业务咨询热线服务-班长岗	2	5*8 小时工作制
市场监管业务咨询热线服务-质检/培训 岗	2	5*8 小时工作制
市场监管业务咨询热线服务-服务管理 岗	1	5*8 小时工作制
市场监管业务咨询热线服务-运营管理	1	5*8 小时工作制



岗		
---	--	--

3.1 各岗位人员要求

3.1.1 招聘人员先由乙方进行基础业务培训，考核通过后，再进行专业知识培训，全部考核通过的人员可正式上岗，考核不合格的人员退回。

3.2 服务质量要求

3.2.1 各岗位人员在工作中应使用规范的服务用语，做到文明、礼貌、热情、诚恳、周到服务，不得因各种原因引发公众有效投诉。

3.2.2 乙方承担外包人员婚假、产假、丧假、哺乳假、年休假、病假等运营成本。由于乙方责任，造成工作任务未完成需要加班的，加班费用由乙方承担。

3.2.3 甲方项目接口人、乙方项目运营主管人员辞职或调离本项目需提前2个月通知对方。

3.2.4 对不胜任外包人员的辞退要求，乙方需按相关劳动合同法法律法规要求的时限内予以辞退。

3.2.5 根据本项目特点制定合理、高效的排班制度，除保证每天各岗位不出现缺人、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，建立各岗位备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。

3.2.6 乙方应保证综合联系电话一次接通率高于90%，三次接通率应达到100%，通过回拨等方式保障一次、三次接通率要求。

4. 保密

4.1 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非公开渠道获得的文件、资料、数据、信息（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、投诉举报信息及其他有关信息）予以保密。未经甲方同意，不得向任何第三方泄露。但法律、法规另有规定或甲、乙双方另有约定的除外。

4.2 甲乙双方人员不得向任何第三方泄露应予保密的文件、资料、数据、信息的全部或部分内容。

4.3 乙方应当采取有效措施加强网络安全，避免因系统漏洞、网络攻击等原因造成泄密。



4.4 保密条款长期有效，不因本合同的解除、终止等而失效。

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

6.1 根据业务需求及服务质量需求，制定以下项目考核标准，对于不能达标的的需求，将扣除乙方相应比例的违约金。

6.1.1 违约扣款项目明细表：

序号	违约项目名称	达标数值	指标定义	扣款比例
1	热线人工接通率	月呼叫量不超过8.5万通时，登记咨询热线及市场监管业务系统咨询热线月接通率达到90%；综合联系电话一次接通率达到90%，三次接通率达到100%	正常情况下报告期内，在职人员电话接起数量与电话呼入数量总数之比。	如服务不能达标，扣除相应未能达标热线服务当月结算款项的1%。
2	市场监管业务咨询热线服务（登记咨询及市场监管业务系统咨询热线服务）每月人工投诉率	≤0.1%	客户拨打热线或通过其他渠道投诉客服代表服务态度及业务差错的总投诉数量与人员电话接起的总数量比率。	公众对外包人员每月有效投诉高于0.1%，扣除本条目当月结算款项的1%。此后每高0.1%，再扣除1%。
3	综合联系电话服务人工投诉	每月应不超过3起	客户拨打热线或通过其他渠道投诉客服代表服务态度、业务差错的投	如不能达标，扣除综合联系电话服务当月结算款项的1%。



			诉。	
4	市场监管业务咨询热线服务（登记咨询及市场监管业务系统咨询热线）每月满意度指标	≥90%	正常情况下每月评价满意用户数量与参与满意评价用户数量之比。	如不能达标,扣除相应未能达标热线服务当月结算款的0.1%。
5	热线服务人工每月考勤率	≥98%	剔除法定节假日、年休假、丧假、婚假等。	如不能达标,扣除相应未能达标热线服务当月结算款的0.1%。

6.1.2 服务期结束后,如双方不再续约,经甲方请求,乙方应延长服务期2个月,用于工作衔接和人员培训,服务标准应与本合同一致。延长服务期内乙方服务费由甲方按照本合同约定的标准支付。

6.1.3 合同有效期内,甲方要求乙方支付违约金的数额不超过年外包服务费的30%。

7、甲、乙双方的合同权利和义务

7.1 甲方的权利和义务

7.1.1 合同款支付

7.1.1.1 甲方应当按照合同约定支付外包服务费。

7.1.2 其他权利和义务

7.1.2.1 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1个月书面通知乙方,乙方在收到甲方书面通知5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。

7.1.2.2 甲方应积极配合乙方完成相关工作。

7.1.2.3 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。

7.1.2.4 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。

7.2 乙方的权利和义务

7.2.1 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。

7.2.2 其他权利和义务

7.2.2.1 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。

7.2.2.2 乙方应遵循保密制度,未经允许不得把任何数据信息、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。

7.2.2.3 乙方有权要求甲方提供运行初期所需专业业务知识和相关法律法规培训。

7.2.2.4 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。

7.2.2.5 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。

8. 监督与审核

8.1 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。

9. 索赔

9.1 如果在合同履行过程中,由于任何一方违反合同约定导致另一方受到损失,违约方应按照违约方的实际损失予以赔偿。

10. 误期赔偿费

除了本合同“不可抗力”规定的不可抗力事故外,如果乙方不能按合同约定准时提供服务,甲方在不影响合同项下的其它补救措施的情况下,可要求乙方支付误期赔偿费。每延误1周的赔偿费按迟交或未提供服务的年外包服务费用的0.5%计收,不足7日者亦按7日计算直至提供服务为止。误期赔偿费的最高限额为年外包服务费的5%。一旦达到误期赔偿费的最高限额,甲方有权无需乙方同意而单方通知乙方解除合同。

11. 不可抗力



11.1 本条所述的“不可抗力”系指双方不可预见、不能避免且不能克服的事件。这些事件包括：战争、水灾、地震以及甲、乙双方同意的事件。当不可抗力事件发生时，执行合同的期限将相应延长。

11.2 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，甲、乙双方将通过友好协商就合同的执行达成协议。

12、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。

13、违约解除合同

13.1 在下列乙方违约的情况下，甲方可向乙方发出书面通知，部分或全部解除合同，并保留向乙方追诉的权利。

13.1.1 乙方未能在合同约定的限期或甲方同意延长的限期内，提供全部或部分服务，按合同规定甲方可以解除合同的。

13.1.2 乙方未能履行合同约定义务，导致甲方无法实现合同目的的。

13.1.3 乙方未能履行合同约定的其它主要义务的。

13.1.4 在本合同履行过程中有腐败和欺诈行为的。

13.1.4.1 “腐败行为”和“欺诈行为”定义如下：

13.1.4.1.1 “腐败行为”是指提供/给予/接受或索取任何有价值的东西来影响甲方在合同签订、履行过程中的行为。

13.1.4.1.2 “欺诈行为”是指为了影响合同签订、履行过程，以谎报事实等方法，损害甲方利益的行为。

13.2 根据合同第14.1的规定，全部或部分解除合同之后，应当遵循诚实信用原则，全部或部分购买与未交付的服务类似的服务，乙方应承担甲方购买类似服务而产生的额外支出。部分解除合同的，乙方应继续履行合同中未解除的部分。

14、破产终止合同

14.1 如果乙方破产或无清偿能力，或出现其他重大经营危机的，甲方可在任何时候以书面形式通知乙方终止合同，而不再向乙方支付未完成服务对



应的款项, 合同终止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利。

15、争端的解决

合同实施或与合同有关的一切争端应首先通过甲、乙双方协商解决。协商不成的, 任何一方有权提交至甲方所在地的有管辖权的法院诉讼解决。除正在诉讼的争议事项外, 双方应继续行驶其本合同项下的其余权利, 并履行其本合同项下的其它义务。

16、通知

16.1 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。

17、计量单位

17.1 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。

18、适用法律

18.1 如因合同成立、效力及履行等问题产生争议, 双方一致同意适用中华人民共和国法律作为解决争议的依据。

19、合同未尽事宜

19.1 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。

20、合同生效及其它

20.1 业务服务协议自本项目合同书生效时生效, 无需单独签字盖章, 有效期与本项目合同书相同;

20.2 本合同一式伍份, 具有同等法律效力。甲、乙双方各执贰份, 华采招标集团有限公司备案壹份。

20.3 本合同满足条款规定的生效条件后即生效, 至甲、乙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。