

# 贵阳市住房公积金管理中心 网络平台客服外包 项目合同书

项目采购招标编号：GZHSD【2024】G133

签订地点：贵州省贵阳市

甲 方：贵阳市住房公积金管理中心（以下简称：“公积金中心”）

注册地址：贵阳市观山湖区长岭北路金融城一期七号楼 14 层

法定代表人：谭承忠

联系方式：0851-82238529



乙 方：贵州融创智云信息科技有限公司

注册地址：贵州省贵阳市观山湖区诚信北路 8 号绿地联盛住国际第 10、11 号楼(10)1 单元 12 层 4 号房

法定代表人：刘渝

联系方式：18586421399

二〇二五年二月



---

依照《中华人民共和国民法典》、《中华人民共和国政府采购法》及其他有关法律、行政法规，遵循平等、自愿、公平和诚实信用的原则，经甲乙双方友好协商，就乙方承包甲方的《综合服务平台线上服务外包》（项目招标名称《综合服务平台线上服务外包》招标编号：的有关事项，同时遵循招标文件和投标书中的内容，达成一致意见，订立本合同，双方共同遵守。

## 第一条 合同标的

### 1.1 项目名称：网络平台客服外包项目

招标编号：GZHSD【2024】G133

### 1.2 项目实施地点：贵阳市住房公积金管理中心指定地点

## 第二条 服务内容

乙方负责甲方网络平台客服外包，按招标文件和投标书中的内容提供网络平台客服外包服务。

### 2.1 线上渠道的回复

负责“贵阳公积金”微信公众号、官方网站、“贵阳公积金”APP等渠道提供7\*24小时智能客服咨询回复服务；负责抖音、头条、微信公众号、微信视频号、微信工作群留言及咨询回复；负责公积金中心单位网厅及个人网厅操作引导的咨询回复服务。

### 2.2 智能平台投诉处理

负责贵阳市12345政务服务热线、书记省长直通车、百姓一书记市长交流台、融媒问政等政务平台、省政务服务网及书记群众直通交流平台等渠道的住房公积金咨询转办件、投诉件的处置，并按规定时限将处理结果反馈至各平台。

### 2.3 公积金业务评价及回访

负责对市民在办理公积金业务过程中进行的满意度评价进行收集并按要求反馈给中心，并对不满意评价进行回访，引导市民进行二次评价。

### 2.4 12345政务服务热线及在线客服数据统计分析

---

负责对 12345 热线咨询、投诉数据按归集、提取和贷款进行分类，并根据咨询量对热点问题统计；负责对在线客服等渠道的咨询、转办和投诉数据按要求进行统计，并根据咨询量对热点问题进行分析。负责将 12345 热线及在线客服数据按要求编辑成周报、月报、年报报送咨询服务处。

## 2.5 知识库更新管理

根据中心业务政策变动，整理并及时向 12345 报送业务知识库更新内容；根据公积金中心政策变动，及时更新微信公众号、贵阳公积金 APP 等渠道的住房公积金办事指南。

## 2.6 12345 培训

中心政策调整后，及时对 12345 热线公积金话务员进行业务培训。

## 2.7 档案整理和归档

负责各渠道咨询转办及投诉件统计分析资料的档案整理和归档工作，按月移交咨询服务处。

2.8 网络平台客服外包内容依循本合同但不限于本合同，若遇甲方工作需要扩大合作范围等方面的合作，将根据具体情况，双方协商，另行签订补充协议。

## 第三条 甲乙双方的权利和义务

### 3.1 甲方的权利和义务

3.1.1 甲方享有对网络平台客服外包内容进行使用、监督、管理；

3.1.2 甲方应保证向乙方提供信息内容的真实性和有效性，并保证信息内容不触犯国家法律法规，不对社会公共安全及第三人利益造成损害，并单独承担可能产生的法律责任；

3.1.3 甲方按第四章付款条约付款给乙方；

3.1.4 甲方不承担乙方的任何经营风险和债务，不承担乙方运营过程中所产生的任何法律责任或经济责任；



---

3.1.5 甲方根据业务发展需要有权提出修改建议、监督建议，对甲方合理需求建议，乙方应及时修改满足；

3.1.6 甲方须提供相关业务联系人及联系方式，如有变动应提前 10 天书面告知乙方。甲方联系人：田德军 13984412327。

3.1.7 因乙方的原因造成无法按合同的约定时间安排进行有关工作，甲方有权扣留相应的费用并要求乙方限期整改，如乙方在甲方要求的期限内仍无法完成整改，则甲方有权单方解除本合同，并有权要求乙方退还已支付费用，且对未依约履行部分不再支付服务费用，若因乙方原因给甲方造成损失的，乙方应承担由此产生的经济责任和法律责任。

3.1.8 甲方按照本合同第九条规定的服务考核标准，对乙方进行定期考核和不定期监督检查，检查情况记入年终考核。

3.1.9 在网络平台客服外包过程中，甲方有权对乙方配备的坐席人员进行筛选、考核，坐席人员通过甲方审核认定后才能上岗。

3.1.10 在网络平台客服外包项目的运行过程中，甲方有权对乙方坐席人员提供的服务进行全程监督、监控，对不符合甲方要求的服务行为、方式等，甲方有权对乙方下达整改令。

3.1.11 甲方有权对乙方提供的网络平台客服的相关服务组织机构、业务流程、管理制度和服务规范等进行审核。

3.1.12 甲方有义务配合乙方提供相应的业务培训工作，培训可采取到甲方业务办理点进行实地轮训、分批培训、集中培训等方式，若发生培训费用由乙方负责承担。

3.1.13 甲乙双方共同对“服务质量”进行监督，发生“服务质量”投诉时，乙方应及时整改，并以书面形式将整改情况向甲方报告。

3.1.14 本合同服务期满后若乙方未能中标，乙方须将智能客服、业务评价及统计分析系统软件免费提供给甲方使用三个月，确保业务的平稳过渡及交接；若乙方连续服务五年（含）以上，以上三个系统软件所有权归甲方。



---

### 3.2 乙方的权利和义务

3.2.1 乙方为甲方提供网络平台客服外包服务，包括咨询回复服务人员、配套设施、场地、公用的培训教室和会议室等。

3.2.2 乙方负责通过人工客服和智能客服解答广大缴存职工和单位经办人的业务问题及相关技术问题，经甲方授权包括单位经办人信息和单位综合信息（不接触和更改单位信息）的权限，为缴存职工和单位经办人提供相关信息查询；通过网络远程操作协助方式，为经办人示范操作流程，必要时提供上门指导及培训服务。

3.2.3 乙方须按甲方要求提供网络平台客服外包服务。乙方提供的各渠道在线服务应按照经甲方确认的相关话语及流程执行。

3.2.4 乙方配备的网络平台服务人员，需在甲方监督下，通过培训和口试后方可上岗。坐席人员在上岗前，至少需经过一个月的培训期。

3.2.5 乙方有权以甲方的名义开展基于本合作项目的电话呼入呼出业务及线上服务工作。

3.2.6 乙方负责保障网络平台客服服务运行稳定安全，保证提供符合双方约定的机房办公设备及服务人员，保证机房正常运行，保证通讯系统畅通无阻。

3.2.7 乙方根据服务内容及考核内容提供开展本协议活动所需的坐席人员，工作人数以甲方要求为准，工作时间与中心工作时间一致，一般为每周工作5天，每天工作8小时；如因甲方工作需要可灵活调整工作时间，乙方在征得甲方同意后有权合理调整人工坐席。乙方负责所有外包服务工作人员的招聘录用、考核管理、工资支付及购买五险一金等事宜。

3.2.8 乙方需指派项目管理人员，负责网络平台客服外包服务的具体管理和协调工作。

---

3.2.9 乙方承诺不传播淫秽、色情、赌博、暴力、凶杀、恐怖或者教唆犯罪的内容。

3.2.10 乙方承诺遵守国家有关信息源入网信息安全的相关规定，确保所发布住房公积金信息安全。

3.2.11 乙方须提供相关项目联系人及联系方式，如有变动应提前 10 天书面告知甲方。乙方联系人：胡德刚 13037891178。

3.2.12 乙方调整相关服务人员时，应提前 10 天书面告知甲方，并做好新上岗人员的培训工作。

3.2.13 乙方应严格按照甲乙双方确认的业务要求和规范，提供网络平台客服外包服务，否则引起的纠纷及责任，均由乙方自行处理或承担。

3.2.14 乙方承诺：甲方可根据业务发展需要向乙方要求增加服务内容，若甲方有服务增加需求，需至少提前三十日向乙方出具书面通知，乙方同意后尽快协调完成人员安排，新增服务不超过 1 个月的准备期，服务内容增加后产生的相关费用由双方协商解决。

3.2.15 乙方有责任将所有电话呼叫录音并进行保存，保存期限为 24 个月以上。甲方有权随时向乙方调取、复制录音资料用于业务核查。

3.2.16 乙方确保每年对工作人员进行 4 次以上专题服务技巧培训，并将每次培训情况以文字材料、图片、视频等方式提交甲方。

#### **第四条 合同金额及付款方式**

4.1 合同暂定总金额为：¥855840.00 元（含税价）/年。该费用已包括乙方履行本合同的全部报酬和所需的全部费用。除另有约定外，甲方无需就本合同项下委托事项向乙方支付上述费用之外的任何其他费用。

4.2 付款方式：本合同服务费用与网络平台客服外包服务的年度评审及验收结果挂钩，按照本合同约定的服务评审及验收情况支付相应服务费用。第一次付款为签订合同后，在 2025 年的 4 月 30 日前，根据财政资金情况支付 40%即 ¥342336.00 元，第二次付款为 2025 年第三、四季度内，根据财政资金情况且通过服务评审后支付 48.37%即

---

¥413964.00 元；第三次付款在 2026 年 2 月 21 日合同到期后，根据财政资金情况且通过服务验收后，支付合同金额的 11.63%即 ¥99540.00 元。甲方有权根据考核、评审及验收结果进行相应扣减。如因评审及验收未通过，甲方有权利要求乙方将已支付费用退还，且不再支付剩余部分。乙方应于支付首期服务费 10 个工作日内，划转服务费用的 10%即 85584.00 元至甲方账户，作为履约保证金。待本项目合同到期验收合格后，甲方退还乙方履约保证金（不计算利息）。

4.3 乙方在申请甲方付款时应至少提前 30 天向甲方提供书面的付款申请书并经甲方确认，若乙方迟延申请付款或提供的服务不符合合同约定的要求，则甲方有权延期支付相应的款项，且甲方无须承担逾期付款的任何责任。

4.4 甲方支付相关款项前，乙方应向甲方提交等额有效的发票（增值税普通发票）。乙方迟延交付发票的，甲方有权顺延付款，并不视为甲方违约。乙方清楚知晓，该合同款系由政府财政拨款，如因政策的影响，拨款未能及时到位，乙方不得以此为由追究甲方的延迟付款责任或者不履行本合同规定的义务。

公司名称：贵州融创智云信息科技有限公司

银 行：交通银行贵州省分行营业部

账 号：521000103013000707601

#### 第五条 合同期限、续约及合同终止

5.1 除非本合同提前终止，本合同有效期自 2025 年 2 月 22 日至 2026 年 2 月 21 日止。通过服务评审及验收方式进行付款考核。

5.2 经双方协商一致，双方可以修订本合同或者订立本合同的补充协议。补充协议一经签订，与本协议具备同等效力。

5.3 任何一方在对方没有违约的情况下欲解除本协议，必须采用书面的形式提前 30 天通知对方，并经双方协商一致同意后方可解除。



---

5.4 合同的任一方在另一方违反了合同的主要条款时可书面通知该违约方在 30 天内更正或采取补救措施。如 30 天期满未能更正或没有采取有效补救措施，非违约方有权终止合同且无需承担任何违约责任，并有权追究对方的违约责任。

5.5 未经对方事先书面同意，另一方不得全部或部分转让或分包其在本合同项下的权利或义务。如果一方违反本条约定而转让或分包的，另一方有权立即终止本合同。

5.6 本协议受中华人民共和国法律管辖，并按中华人民共和国法律解释。本合同若与国家法律、法规或部门规章相冲突，双方均应根据国家法律、法规或部门规章适当变更本合同，保证双方合作的继续进行。

5.7 本协议具有可分割性，即如果本协议的任何条款在任何时候被确定为不合法、无效或不可强制执行时，本协议的其它条款的效力和履行应不受影响。

## **第六条 项目的售后服务**

6.1 故障排除：工作过程中若遇故障，乙方应在半小时内派出人员进行检查排障，一般情况下，24 小时内解决故障，若遇设备损坏等重大故障，修复时间应征求甲方意见，尽快确保系统的正常运行。

6.2 乙方应根据本项目要求制定相应的业务流程、管理规定，以确保本项目的高质完成。

6.3 乙方的办公场地如有变动，应提前 1 个月书面通知甲方，并提供搬迁的实施方案和具体步骤，经甲方审核通过后才能实施，相应的搬迁费用由乙方承担。

## **第七条 保密要求**

### **7.1 住房公积金相关数据、信息保密要求**

7.1.1 乙方应对甲方提供的住房公积金相关数据信息进行严格保密，并与甲方签订保密承诺书。未经甲方书面同意，乙方不得将上述信息泄露给任何第三方组织或个人。

7.1.2 乙方应制订住房公积金相关数据信息保密管理制度，明确住房公积金相关数据信息涉密人员对住房公积金相关数据信息进行严格保密，非涉密人员严禁接触查看住房公积金相关数据信息。同时，乙方应与上述涉密人员签订保密承诺书，载明保密要求及违规泄密应承担的责任和处罚。

## 7.2 项目保密要求

7.2.1 甲方向乙方提供的系统需求及相关资料和数据，乙方应负责保密，不得以任何方式向第三方提供。如违反本保密约定，一切责任和经济损失由乙方承担。

7.2.2 乙方向甲方提供的业务流程、管理制度和服务规范，以及其它技术资料、数据等，甲方有义务保密，不得以任何方式向第三方提供。如违反本保密约定，一切责任和经济损失由甲方承担。

7.2.3 未经甲乙双方同意，任何一方不得以任何形式公开本合同及相关内容，确保双方的商业机密。

## 第八条 违约责任

8.1 甲乙双方如违反上述约定的义务，造成另一方损失，均应赔偿另一方等额的经济损失。

8.2 因一方原因，合同无法继续履行时，应提前三十天通知对方，办理合同终止协议，并由责任方赔偿对方由此造成的经济损失。

8.3 乙方交付的服务不符合合同规定的，甲方有权下达整改令要求乙方整改，如在期限内不进行整改，视情节轻重，将在年终考核中扣除相应费用。

8.4 乙方违反第七章保密要求约定，应承担因泄密给甲方造成的损失及不良社会影响的责任。

## 第九条 管理考核

9.1 主要考核指标如下：

9.1.1 上门指导及维护响应时间不超过三个工作日；

---

9.1.2 网上营业厅维护远程正常响应时间不超过一个工作日；

9.1.3 对各平台转办件和投诉件进行及时处理，办结率、按期办结率均要达到 100%，退件率为 0。

9.1.4 综合服务平台平均正常响应时间不得大于 40 秒钟（按日、周、月、年统计）。

9.1.5 综合服务平台投诉率不高于 0.05%，投诉率等于按日、周、月、年统计的投诉量除以该段时间内的总服务量。

9.1.6 服务满意度不低于 95%，不满意评价回访处理时间不超过一个工作日，当日出现的不满意评价需在次日内完成回访（遇节假日顺延）。

9.1.7 对在线客服及各渠道转办件咨询、投诉、信访数据进行文字及图表分析，形成周报、月报、年报报送咨询服务处。周报于当期结束后一个工作日内报送、月报于当月结束后三个工作日内报送，年报与当年结束后一周内报送。

9.1.8 工作人员对服务对象作出准确的解答或回复，服务用语规范，态度和蔼，不得粗暴应答或与服务对象发生争执，服务未结束不得提前挂断电话或终止对话。

9.1.9 配合做好市财政局对中心网络平台客服外包项目的绩效评估资料准备工作，做好 12345 政务服务对中心进行考核检查工作，按要求提供相关检查资料。

9.1.10 做好信息保密工作，严格对中心各项用户信息保密，严禁出现信息泄露。



## 9.2 服务管理考核细则

考核方式	考核内容	权重	细化指标	分值
产出指标	数量指标	5%	中心政策调整后在一个工作日内将更新的知识库内容报送 12345 政务热线，超过一个工作日的，每超过一天扣一分，扣完 5 分为止。	5
	数量指标	5%	中心出台新政策后三个工作日内对 12345 热线公积金坐席人员进行政策培训，每超过一天扣一分，扣完 5 分为止。	5
	质量指标	20%	对各平台转办件和投诉件的办结率、按期办结率均要达到 100%，退件率为 0。办结率、按期办结率 100% 以下的，每 1 个百分点扣 1 分；退件率不为零（乙方原因造成的），每 1 个百分点扣 1 分，扣完为止。	20
	时效指标	10%	网络平台平均正常响应时间不得大于 40 秒钟。40 秒钟以上的，按 “（40/平均响应时间）X10” 计算得分。超过 100 秒不得分。	10
效益指标	可持续影响指标	15%	对乙方服务投诉率高于 0.05%（含）的为 0 分；低于 0.05% 的，按照 “（1-投诉率）×15” 计算得分。	15
满意度指标	满意度指标	10%	中心业务办理服务满意度不低于 95%。低于 95% 的，每个百分点扣 1 分，扣完 10 分为止。当日出现的不满意评价需在次日内完成回访（遇节假日顺延），未及时回访的每 1 笔扣 1 分扣完为止。	10
其他指标	数据统计、分析报告情况	10%	按周、月、年对在线客服及各渠道转办数据的进行统计分析，形成文字和图表资料报送。未按规定时间和要求报送统计分析资料的，一次扣 1 分，扣完为止。	10
	服务态度与解答规范	10%	工作人员服务用语不规范，态度生硬，与服务对象发生争执的，每发生 1 次扣 0.5 分，扣完 5 分为止。工作人员每发生 1 次错误解答或回复扣 0.2 分，扣完 5 分为止。	10
	配合中心工作情况	10%	未按市财政局要求准备网络平台客服外包项目绩效评估资料的，一次扣 5 分。未按要求向 12345 热线提供相关考核检查资料的，一次扣 5 分。	10
	信息保密	5%	严格对中心各项用户信息保密，出现信息泄露情况每一次扣 5 分。	5

网络平台客服外包服务的年度验收结果同服务费用挂钩，若当年考核得分 95 分（含）以上，评级为优秀，全额支付服务费用；若当年考核得分

85分（含）—95分，评级为良好，扣减当年服务费的10%；若当年考核得分75分（含）—85分，评级为合格，扣减当年服务费的20%；若当年考核得分65（含）—75分，评级为基本合格，扣减当年服务费30%；若当年考核得分低于65分以下，评级为不合格，不支付当年服务费。

## 第十条 其它

10.1 本项目招标文件和投标文件以及开标谈判投标商承诺书作为本合同的组成部分，具备同等法律效力。

10.2 甲乙双方在履行过程中发生争议，应首先通过友好协商解决，协商不成，任何一方均可依法向甲方所在地的人民法院起诉。在协商或诉讼期间，本协议不涉及争议部分的条款，双方仍须履行。

10.3 本合同经甲方法定代表人（或授权代理人）签字并加盖公章，乙方负责人（或授权代理人）签字并加盖公章后生效。

10.4 本合同壹式五份，甲方两份，乙方两份，代理机构一份。本合同执行过程中，所有附件和补充合同等一经甲乙双方签字即成为本合同的有效组成部分，与本合同具有同等法律效力。

10.5 本合同的条款为甲乙双方真实意愿的条款，如与国家现行的法律法规政策相抵触时，以国家的法律法规政策为准，但不影响本合同其它合法条款的法律效力。甲乙双方合作过程中如果有任何口头上或其他形式的约定或甲方的管理制度或甲乙双方曾订立的任何合同与本合同有相冲突，则以本合同规定为准。

10.6 合同执行中涉及招标资金和招标内容修改或补充的，须经当地财政部门审批，并签订书面补充协议报监督管理部门备案，方可作为主合同不可分割的一部分。

甲方代表签字（盖章）

乙方代表签字（盖章）

日期：2025年2月24日

日期：2025年2月24日