



河南省政务大数据中心 2025 至 2026 年度  
河南省省级 12345 政务服务便民热线运营中心服务采购  
合同

项 目 名 称: 河南省省级 12345 政务服务便民热线运营中心服务采购项目

委托方 (甲方): 河南省政务大数据中心

受托方 (乙方): 河南龙翼信息技术有限公司

签 订 时 间: 2025 年 11 月

签 订 地 点: 河南郑州



甲 方：河南省政务大数据中心

地 址：郑州市郑东新区祥盛街 27 号中国河南出版产业园 D 座

法定代表人：王行宇

项目联系人：李全奇

联系方式：13203707001

通讯地址：郑州市郑东新区祥盛街 27 号中国河南出版产业园 D 座

电 话：0371-69698298

乙 方：河南龙翼信息技术有限公司

地 址：郑州市金水区天明路 86 号 3 层

企业负责人：赵冬新

项目联系人：武明亮

联系方式：15639903002

通讯地址：郑州市金水区天明路 86 号 3 层

电 话：0371-86106522

开户银行：郑州银行财经支行

银行账号：938760120109140658

税 号：91410105791924487G

根据《中华人民共和国民法典》及相关法律法规的规定，甲乙双方在平等、自愿、公平、协商一致的基础上，就甲方委托乙方（河南省政务大数据中心河南省省级12345政务服务便民热线运营中心服务采购项目）的有关事宜达成如下协议：

#### 第一条 服务内容

1. 甲方委托乙方提供河南省政务大数据中心河南省省级12345政务服务便民热线运营中心服务采购项目服务（以下简称“本项目”）。本项目的服务内容应当符合甲方的采购需求以及招标文件规定的各项技术指标和服务要求。

#### 2. 服务内容

按照《国务院办公厅关于进一步优化地方政务服务便民热线的指导意见》（国办发〔2020〕53号）、《河南省人民政府办公厅关于印发河南省进一步优化政务服务便民热线实施方案的通知》（豫政办〔2021〕47号）和《国务院办公厅关于进一步规范和提升12345热线服务的意见》（国办函



合同编号：

YS2023-FW-GKZB-001

(2025) 66 号) 要求, 我省建设省级 12345 政务服务便民热线, 组建业务能力过硬、服务意识强的热线话务团队, 开展热线运营及相关工作, 提供“7×24 小时”全天候人工服务。

乙方提供的服务包括: 河南省省级12345政务服务便民热线运营中心服务采购, 包括但不限于运营服务、网络和通信服务以及相关配套服务。

【运营服务】主要包括热线运营的标准化建设, 电话、互联网等渠道的诉求受理、解答, 工单调度、电话回访, 知识库的规范管理, 热线数据的分析等; 组建不少于 70 人的素质高、业务熟练、人员稳定的运营团队, 并负责运营团队的日常管理和应急突发事件的协调、处置。

【配套设施和场地运维服务】主要提供热线运营所需的展示大屏、网络设备、安全防护设备、安防设施、不间断 UPS 电源、无线办公等基础配套服务设施和便于热线管理部门日常管理的不少于 800 m<sup>2</sup>热线运营空间场所, 包括装饰装修、办公设备及耗材、办公家具等, 以及日常运维服务; 制定各类应急预案和巡检计划, 对本项目的设施进行全面的定期巡检和隐患排查。

【网络和通讯服务】提供与河南省省级 12345 政务服务便民热线平台相适应的、满足省级 12345 热线正常运行需要的、具备安全防护条件的网络及通讯服务。服务内容主要包括电子政务外网、互联网、短信、语音中继线和电话外呼服务。

项目招标文件中列明的其他需求以及投标文件中包含的其他服务承诺。

3. 项目服务期为一年, 从 2025 年 9 月 1 日至 2026 年 8 月 31 日。

4. 自合同签订之日起15日历天内, 运营团队、配套设施和场地、网络和通讯等均到位或调试完毕并经验收合格, 具备运营服务省级12345政务服务便民热线的能力。

## 第二条 合同价款及付款方式

1. 合同价款总额为: 含税价人民币¥6468000.00元(大写: 陆佰肆拾陆万捌仟元整)。

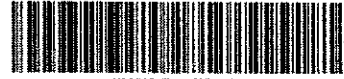
2. 付款方式: 签订合同后 15 个工作日内, 支付合同总金额的 20%; 2025 年 12 月, 支付不低于合同总金额的 40% (根据考核情况, 可扣减相应费用); 剩余合同金额平均分两笔, 分别于 2026 年 6 月 10 日前、2026 年 9 月 10 日前支付, 支付前根据考核情况, 可扣减相应费用。

甲方在根据本合同约定付款前, 乙方须向甲方开具合格的增值税发票且每月10日前向甲方上报人员信息(包含: 人员名单、工资表、五险一金缴纳记录、工资发放转账记录), 否则甲方可以拒绝付款并不视为违约。

3. 支付方式:

甲方与乙方之间通过银行转账方式进行结算。

4. 本项目服务过程中, 若甲方中途变更服务需求的, 相应费用的变化由双方依法协商解决。



5. 乙方于本合同签订15日内, 向甲方缴纳合同总价5%的履约保证金, 履约保证金金额为人民币¥ 323400.00 元 (大写: 叁拾贰万叁仟肆佰元整), 履约保证金形式为期限一年的银行保函。本合同服务期满且服务无质量问题后7个工作日内, 甲方将银行保函退还乙方。乙方在本项目中拒不履行相关义务、承担违约责任的, 甲方有权从履约保证金中直接扣除。

### 第三条 保证及免责

#### 1. 乙方保证

1.1 乙方是一家根据中华人民共和国法律设立的合法经营并具有良好的信誉的公司, 具有合法的权利能力签署和履行本合同项下的义务。

1.2 乙方签署和履行本合同或与本合同相关的文件将不会:

- (1) 与乙方的章程或其他适用于乙方的法律法规或判决相冲突;
- (2) 与乙方同第三人所签署的任何法律文件如保证协议、承诺、合同等规定的义务相冲突或导致任何违约, 或使甲方的权利受到约束。

1.3 乙方保证履行本合同项下的义务, 没有受到任何第三方的约束或限制, 也没有承担任何约束或限制性义务。

#### 2. 甲方保证

2.1 甲方具有合法的权利缔结本合同。甲方具有合法的权利能力签署并履行本合同项下的义务。

2.2 甲方签署和履行本合同或与本合同相关的文件将不会:

- (1) 与适用于甲方的法律法规等相冲突;
- (2) 与甲方同第三人所签署的任何法律文件如保证协议、承诺合同等其中的义务相冲突或导致任何违约, 或使乙方的权利受到约束。

### 第四条 保密

1. 本合同拥有信息的一方 (“提供方”) 根据本合同向另一方 (“接收方”) 提供的信息, 包括但不限于技术性信息、商业性信息、文件、程序、计划、技术、图表、模型、参数、数据、标准、专有技术、业务或业务运作方法以及其他专有信息, 本合同履行过程中形成的所有信息、数据、资料、阶段性成果和最终成果, 本合同的条款和与本合同有关的其他商业信息和技术信息 (以下统称 “保密信息”), 只能由接收方及其人员为本合同目的而使用。除本合同另有规定外, 对于提供方提供的任何保密信息, 未经提供方的书面同意, 接收方及其知悉保密信息的人员均不得直接或间接地以任何方式提供、披露或转让给任何第三方, 或许可第三方使用, 或以保密信息为任何





第三方提供任何意见或建议。否则如造成信息提供方公司或所服务客户的正当权益（如商业机密、客户隐私等）侵害，接收方应承担相应的法律责任和经济损失。在本条中，“第三方”是指除本合同当事人以外的任何自然人、法人或其他组织。

2. 提供方向接收方提供或披露的保密信息，仅可由接收方为执行本合同需要披露给指定的雇员，并且仅在为执行本合同所需的范围内进行该等披露；但是，接收方在采取一切合理的预防措施之前，不得向其雇员披露任何保密信息，该等预防措施包括但不限于告知该等雇员将要披露信息的保密性质，由该等雇员做出至少与本合同保密义务一样严格的保密承诺等，以防止该等雇员为个人利益使用保密信息或向任何第三方做出未经授权的任何披露。接收方雇员违反保密义务的，视为接收方违反保密义务。

3. 接收方的律师、会计师、承包商和顾问为提供专业协助而需要了解保密信息时，接收方可向其披露保密信息，但是，其应要求上述人员签订保密协议或按照有关职业道德标准履行保密义务。

4. 如相关政府部门或监管机构要求接收方披露任何保密信息，接收方可在该政府部门或机构要求的范围内作出披露而无需承担本合同项下的责任。但前提是，该接收方应立即将需披露的信息书面通知提供方，以便提供方采取必要的保护措施，且该等通知应尽可能在信息披露前做出，并且接收方应尽商业上合理的努力确保该等被披露的信息获得有关政府机关或机构的保密待遇。

5. 在任何情形下，本条所规定的保密义务应永久持续有效。

6. 当本合同解除或终止时，接收方应立即停止使用且不得许可第三方使用提供方的保密信息。同时，接收方应按照提供方的书面要求，将提供方提供的保密信息退还提供方或予以删除或销毁，不得以任何形式留存。

## 第五条 甲方的权利和义务

1. 甲方有权对合同规定范围内乙方的服务行为进行监督和检查，拥有监管权。有权定期核对乙方提供服务所配备的人员数量等。对乙方未按照合同履行的一部分有权下达整改通知书，并要求乙方限期整改。

2. 甲方有权依据合同列明的考核指标对乙方提供的服务进行定期考评。当考评结果未达到标准时，有权依据合同约定的数额扣除服务费用。

3. 甲方拥有该项目服务过程中产生数据的所有权益，数据的使用、发布和提供由甲方决定或授权。

4. 如果乙方无法完成合同规定的服务内容，或者服务无法达到合同规定的服务质量或标准，



在甲方下达整改通知书 7 日内仍未达到服务要求的, 甲方有权邀请第三方提供服务, 相关服务费用由乙方承担。如果乙方不支付第三方服务费用, 甲方有权在支付乙方合同款项时直接扣除等额费用支付给第三方。

5. 日常沟通机制: 甲乙双方建立沟通会议制度, 会议由甲方组织, 乙方需安排运营管理人员参加, 会议内容包括通报热线服务情况、讨论存在问题及解决方案、明确下一步工作重点等。

## 第六条 乙方的权利和义务

1. 履行本合同所规定的服务义务。

2. 乙方应接受项目行业管理部门及政府有关部门的指导, 接受甲方的监督、检查及考评, 并对甲方下达的整改通知书及时配合处理。

3. 乙方须严格遵守《中华人民共和国数据安全法》《中华人民共和国个人信息保护法》《中华人民共和国网络安全法》等规定, 不得留存、篡改、对外提供发布以及以其他方式处理服务过程中产生的数据, 以服务该项目为目的的数据使用应经过甲方同意或授权。

4. 乙方在履行服务时, 发现存在潜在缺陷或故障时, 有义务及时与甲方联系, 并配合做好防范措施。

5. 乙方负责组建热线运营团队, 配备运营团队人员数量 70 人。其中, 一线员工 50 人、运营支撑人员 16 人、管理人员 4 人。并负责对热线运营团队人员进行管理, 依法为热线运营团队人员提供劳动保障; 按照国家规定足额缴纳养老保险、生育保险、医疗保险、工伤保险、失业保险及住房公积金等费用。

6. 人员配置与管理: (1) 乙方主要管理人员需具备本科以上学历或同类业务 3 年以上管理经验、熟悉整体运营需求和资源配置; (2) 乙方人员离职或调岗, 需提前向甲方报备并经甲方同意; (3) 乙方每月 5 号前应将当月排班表递交甲方主管人员; (4) 乙方需设立质检团队, 对每日的话务工单进行抽检 (占当日总工单量的 3%-5%), 并形成质检报告上报甲方; (5) 乙方需建立内部绩效考核体系, 并接受甲方指导和监督。

7. 乙方应加强日常数据分析人员力量, 按甲方要求, 及时递交相关数据分析报告 (日报、周报、月报、季报、半年报、年报、每周民生相关数据等报告); 突发情况、重大情况及时上报, 并第一时间形成分析专报; 完成日常交办的临时性分析任务。

8. 乙方负责热线运营中心工作终端、机房、内部网络连接, 及工作终端功能软件的安装、调试和运维工作。在合同有效期内应确保相关设备、线路正常运营, 若因升级改造等原因影响到甲方正常工作开展, 乙方应最迟提前 48 小时通知甲方, 并确保服务不中断。



9. 乙方在提供服务过程中，应避免与任何第三方产生知识产权和/或其他民事权益纠纷（“纠纷”）。如产生纠纷，乙方负责处理并承担相应法律责任，如造成甲方损失的，乙方应对甲方的损失予以赔偿。

10. 乙方应落实消防安全责任制，制定消防安全制度和消防安全操作规程，制定灭火和应急疏散预案，并定期组织有针对性的消防演练；确定专（兼）职消防安全员，根据需要成立相应的消防组织；按照消防技术标准配置消防设施、装备器材，设置消防安全标志，并定期组织检验、维修，确保完好有效；开展消防宣传教育，提高检查消除火灾隐患、扑救初起火灾、组织疏散逃生的能力；组织防火检查，及时消除火灾隐患。

11. 国家法律、法规所规定由乙方承担的其他责任。

## 第七条 违约责任

1. 甲乙双方必须遵守本合同并执行合同中的各项规定，保证本合同的正常履行。

2. 乙方提供的服务不符合招标文件、投标文件或本合同规定以及法律法规规定的其他义务的，甲方有权依法追究其法律责任。

项目服务期内，乙方团队人员为70人，含一线员工50人、运营支撑人员16人、管理人员4人。如乙方服务团队人员数量发生变化在不影响服务质效的情况下需经甲方同意，否则，每月考核少一人扣减合同总金额1%的服务费，每月累计计算，每次付款时扣除。

3. 如因乙方工作人员在履行职务过程中的疏忽、失职、过错等故意或者过失原因给甲方造成损失或侵害，包括但不限于甲方本身的损失、由此而导致的甲方对任何第三方的法律责任等，乙方对此均应承担全部的赔偿责任。

## 第八条 合同的解除和终止

1. 本合同生效后，除法律法规规定和本合同另有约定外，任何一方不得随意单方变更或解除合同，否则应当承担违约责任。

2. 甲乙双方各自履行完毕本合同的全部义务后，本合同终止。

3. 乙方有下列违约行为之一的，甲方有权向乙方发出书面通知，部分或全部解除合同，并有权要求乙方承担相应的违约责任：

(1) 乙方未能在合同约定的期限或甲方同意延长的期限内，提供全部或部分服务的；

(2) 乙方主要管理人员不符合约定的条件，或（及）乙方团队人员无法保证第六条第5款人数，经甲方抽查2次不达标的；

(3) 乙方在服务期内因服务态度恶劣或业务差错出现严重舆论事件2次（含2次）以上的；



合同编号:

TS2023-7-0323-032

(4) 乙方不主动或未能履行本合同中包括但不限于第四条、第六条等合同约定义务的。

**第九条 不可抗力**

一方当事人因不可抗力不能按照约定履行本合同的，根据不可抗力的影响，可部分或全部免除责任，但应当及时告知对方，并自不可抗力结束之日起15日内向对方当事人提供证明。

**第十条 争议解决方式**

本合同项下所发生的争议，由双方协商解决，协商不成的，任意一方均可向甲方住所地有管辖权的人民法院提起诉讼。

**第十一条 考核指标**

按照双方约定考核指标，不符合约定考核指标的扣减相应服务费用。其中，乙方在服务期内因服务态度恶劣或业务差错导致严重舆论事件的，出现一次扣减合同总金额1%的服务费用，出现2次扣减合同总金额5%的服务费用，并按本合同第八条约定解除合同。因合同解除给甲方带来的损失，由乙方承担；其他服务考核指标未达到的，每个考核期出现一项扣减合同总金额1%的服务费用。其他服务考核指标及考核频次如下表：

序号	监督考核指标	考核内容	指标值	考核频次
1	人工电话接通率	人工接听电话总数与系统分配给人工座席的总话务量之比（备注：因突发事件等客观原因引起的短期接通率下降可以免责）。	季度 ≥ 96%	季度
2	网络工单回应率	网络工单 1 个工作日内回应率（备注：剔除需申诉工单）。	100%	月度
3	交办单退回率	由于交办错误等原因，被相关部门直接退回的交办单/总交办单。	月度 ≤ 1%	月度
4	工单回访率	转办工单的回访数量/转办工单数量。	100%	月度
5	服务质量投诉	指热线运营团队在工作中因态度问题或业务差错，引发的群众或企业向相关部门的投诉。	≤ 季度话务接通总量的 0.01%	季度
6	严重舆论事件	服务运营过程中，因处置不当导致负面舆情，造成社会不良影响。	0 件	季度
7	热点问题培训及时率	热点、重点问题 24 小时内对一线话务员全员培训。	100%	季度
8	知识库更新及时率	收到主管部门新的知识更新通知后，24 小时内完成知识点更新。	100%	月度





合同编号:

YS2025-FW-GKZB-001

9	分析报告及时、完整性	及时、完整上交分析报告，不延误，不出现遗漏；月常规业务数据分析应于次月8个工作日内完成。	100%	月度
10	故障处理及时率	1. 重大故障远程支撑响应时间小于半小时；严重故障处理时间小于2小时；一般故障处理时间小于24小时。 2. 设备故障24小时内处理完毕。	100%	季度

第十二条 其他条款

- 1、本合同经甲乙双方法定代表人(负责人)或授权代表签字并加盖公章或合同专用章后生效。
- 2、本合同一式捌份，其中甲方肆份，乙方肆份，具有同等法律效力。
- 3、本合同未尽事宜，双方可协商签订补充协议，补充协议与本合同具有同等法律效力。

甲方(盖章):

法定代表人(授权代表):

范元境

签约日期 2025年11月17日



乙方(盖章):

法定代表人(授权代表):

赵朝宇

签约日期 2025年11月17日



YS2025-FW



YS2025-FW-GKZB-001