

河南省交通运输厅河南省省级 12328 热线运 行管理服务项目 合 同 书

甲方： 河南省交通运输厅

乙方： 河南省交通一卡通有限责任公司

二〇二五年六月

合 同 书

甲方：河南省交通运输厅（采购人）

乙方：河南省交通一卡通有限责任公司（成交人）

根据《中华人民共和国民法典》及有关法律、法规和规章的规定，就河南省省级 12328 热线运行管理服务事宜，经双方协商一致，签订本合同。

一、甲方购买乙方以下服务：

（一）项目名称：河南省交通运输厅河南省省级 12328 热线运行管理服务项目。

（二）采购编号：豫财招标采购-2025-428。

（三）资金来源：财政资金。

（四）合同金额：499.91 万元（大写：肆佰玖拾玖万玖仟壹佰元整）。

（五）服务限期：从 2025 年 7 月 7 日起至 2026 年 7 月 6 日止。

（六）服务范围及内容：

1. 服务内容

（1）根据采购人要求，制定全面、实用的服务方案（项目管理制度、考核工作方案、业务知识库管理维护方案、培训计划与方案、人员工资发放方案、突发事件应急处理方案、数据统计分析方案）等。

（2）组建并管理话务服务人员队伍，需具备交通运输相关专业

技术能力。

- (3) 开展日常咨询服务。
- (4) 开展话务服务人员考核及培训。
- (5) 配合采购人开展宣传等活动。
- (6) 提供热线系统运行维护服务。

2. 人员要求

- (1) 热线服务人员数量：

保障 40 名的热线服务人员队伍。其中包括：业务主管、话务班长、质量检验师、运行分析师、话务员、回访员、系统维护技术员等岗位。

- (2) 热线服务人员标准：

- ①具有中华人民共和国国籍；
- ②大专以上学历；
- ③素质良好，身心健康；
- ④形象良好、普通话标准、声音甜美、表达能力强、具备良好的应变能力和承压能力；
- ⑤打字速度每分钟不低于 80 字，有一定的速记能力；
- ⑥话务服务人员应熟知掌握交通运输行业相关知识，为公众提供电话咨询服务的相關能力。

3. 服务范围

- (1) 负责 12328 热线的接听，7*24 小时向社会公众提供以交通

运输行业为主的信息咨询、投诉举报、意见建议等服务。

（2）建立严格的考核机制，对话务人员的服务态度、服务能力、服务实效、遵章守纪等情况进行考核，并与绩效工资挂钩，保证服务质量。

（3）抓好热线服务人员培训。

（4）热线省中心日常培训：针对新员工入职、新政策出台、系统优化升级等时机，及时组织省中心工作人员开展业务培训，主要包括：拓展训练（军训）、礼仪培训、操作技能培训、业务知识培训、心理压力疏导、服务窗口现场实习、操作技能考核、业务知识考核、上岗实习等。

（5）全省集中培训：年度内至少组织一次全省 12328 热线工作人员业务培训，主要包括：传授工作方法、新政策解读、经验交流、系统新功能操作、拓展训练、礼仪培训、心理疏导等相关内容的培训。

（6）外出培训：根据上级通知要求，按时选派相关人员参加上级组织的会议和培训。

（7）提供 12328 热线系统运行所需的 16 个话务座席、自助语音服务、百兆机房专线和互联网专线 19 条等内容，及时对 12328 热线及相关话务信息系统进行维护，保证热线系统运行稳定可靠。

（8）按月发放热线服务人员工资，按标准缴纳五险一金，根据工作实际，及时发放值班补助、奖励性工资（含集体和个人获得的各级表扬、表彰，以获奖正式文件为依据）。

(9) 为热线服务人员提供每年一次的健康体检，体检医院延续上年度。

(10) 根据采购人意见，为热线服务人员制作配发工装。

(11) 加强党团建设，广泛开展精神文明创建、文艺创演和志愿者服务等活动。

(12) 根据工作需要和上级要求，制作相应的标识、标牌、奖牌、制度牌；制作更新管理考核、时政宣传等墙体文化宣传栏；制作宣传展板、宣传视频、宣传画册（彩页）等加强内外宣传。

(13) 合同期内为河南省 12328 热线省中心采购的日常办公用品、设施设备所有权、使用权归河南省 12328 热线省中心所有，并由河南省 12328 热线省中心负责日常管理。

二、质量要求

(一) 乙方应在合同服务期限内提供优质的服务，并按照服务内容要求提供高质量服务。

(二) 保障 12328 热线省中心 7X24 小时不间断为公众提供信息咨询、投诉举报和意见建议等服务。接听率不低于 90%，即时答复率不低于 98%，即时答复满意率不低于 98%。

(三) 确保全省 12328 热线系统运行稳定正常，每年系统、线路故障不得超过 3 次，每次故障处置时间不得超过 30 分钟。

(四) 定期撰写 12328 运行管理分析报告，全年完成周报 48 期、月报 12 期、年报 1 期，重要时节和重大活动报送专项报告。

(五) 如乙方未完成第二条（二）（三）（四）项其中 1 项的，

扣除服务费用的 5%。总体服务内容和质量明显达不到业务主管部门满意的，甲方有权终止合同。

三、甲方的权利、义务和责任

（一）甲方的权利

1. 甲方有权对乙方服务情况进行检查督促；
2. 甲方有权对服务期间的相关工作提出意见和建议和要求，对乙方存在的问题，甲方具有指导、纠正和最终决定权；
3. 甲方有权对项目经费预算执行情况进行监督，根据工作需要调整预算资金进行调整，乙方应无条件执行；
4. 当甲方认定乙方工作人员不能按本合同履行其职责，或与第三人串通给甲方造成经济损失的，甲方有权要求更换乙方工作人员，直至终止合同，并要求乙方承担相应的赔偿责任。

（二）甲方的义务和责任

1. 遵守国家有关法律、法规和规章；
2. 向乙方提供实施本合同的全部真实、可靠的相关资料；
3. 参与本合同实施过程中的相关协调、审查、监督工作；
4. 按合同约定支付服务费用。

四、乙方的权利、义务和责任

（一）乙方的权利

在有关法律、法规和规章规定的范围内，依据本合同内容，开展服务工作；按合同约定收取服务费用。

（二）乙方的义务和责任

1. 遵守国家 and 地方政府有关法律、法规和规章，保证服务质量符合甲方要求；
2. 对甲方提出有关服务的质疑，乙方应及时解答或纠正整改；
3. 遵守职业道德规范，对委托事项保守秘密；
4. 服务期内，应当履行合同中约定的义务，因乙方的单方过失造成的经济损失，由乙方自行承担；
5. 按照合同约定的服务范围及内容，及时做好经费服务保障工作；根据甲方实际工作需要，针对服务内容变动及时对预算项目经费进行调整；
6. 依法应承担的其他责任和义务。

五、合同价款及支付时间

（一）合同总金额：¥4999100.00（人民币大写：肆佰玖拾玖万玖仟壹佰元整）。其中：50.41 万元管理费（含税），由乙方自由支配使用；449.5 万元基础费用，按照甲方需求全部用于 12328 热线省中心的运行管理服务。

（二）支付：甲乙双方约定项目费用分三次支付：第一次，在合同签订后 10 日内支付合同价款的 30%，支付金额为人民币 1499730 元（壹佰肆拾玖万玖仟柒佰叁拾元整）；第二次，在 2025 年 10 月底前支付合同价款的 30%，人民币 1499730 元（壹佰肆拾玖万玖仟柒佰叁拾元整）；第三次，在 2026 年 2 月底前支付合同价款的 40%，人民币 1999640 元（壹佰玖拾玖万玖仟陆佰肆拾元整）。本条款支付金额均含税，税率 6%。

(三) 付款方式：银行转账

乙方指定收款账户如下：

账户名称：河南省交通一卡通有限责任公司

单位地址：河南自贸试验区郑州片区（郑东）金水东路26号3层
0330、0331房间

开户行：中信银行郑州分行营业部

账号：8111101051602006295

六、保密条款

未经甲方允许，乙方不得将本合同中的内容及在本合同执行过程中获得的与甲方有关的信息，向任何第三方泄露、透露和披露。

七、其它

(一) 本合同未尽事宜，由甲方、乙方双方共同协商解决，协商不成，提交甲方所在地有管辖权的法院诉讼解决。

(二) 本合同经双方法定代表人或委托代理人签字，并分别加盖双方单位公章后，合同正式生效。

(三) 本合同一式玖份，甲方伍份，乙方肆份。

(四) 本合同签订地点：郑州市。

(以下无正文)

合同签署页：

甲方：（盖章）



乙方：（盖章）



法定代表人（或委托代理人）：章毅 法定代表人（或委托代理人）：高研

2025 年 6 月 24 日

2025 年 6 月 24 日



