

合同编号:



HISGS2300224CGN00

合同编号:

# 采购合同

项目名称: 2023 年 12305 热线服务项目

项目编号: HNTS-2023-012

甲方(采购人): 海南省邮政业安全保障中心

乙方(中标人): 中国电信股份有限公司海南分公司

签订时间: 2023 年 3 月 31 日

甲方（采购人）：**海南省邮政业安全保障中心**

地址：海口市南宝路 22 号

法定代表人/负责人：李国总

联系人：殷景山

联系电话：13876061629

乙方（中标人）：**中国电信股份有限公司海南分公司**

地址：海口市滨海大道 52 号

法定代表人/负责人：李云庄

联系人：罗涛

联系电话：15338919888

为全面贯彻落实《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）和国家邮政局的工作部署，以及海南省人民政府办公厅关于印发《海南省进一步优化政务服务便民热线工作方案》的通知（琼府办函〔2021〕337 号）要求，持续改善和优化营商环境，进一步加强邮政业消费者申诉（含投诉等）处理工作，促进邮政快递业持续健康发展，助力邮政强国和海南省自贸港建设，本着贯彻落实《中华人民共和国邮政法》《海南省邮政条例》《邮政普遍服务》标准、《快递服务》标准等法规标准，规范 12345 分中心 12305 热线运行管理，保障邮政快递业消费者申投诉处理服务运行畅通、高效，提高邮政快递业服务水平，维护消费者合法权益，促进海南邮政快递业持续健康发展的实施目标，根据竞争性磋商中标结果，甲、乙双方同意就乙方向甲方提供 12305 热线服务事宜签订本合同。

## 第一条 合作原则

(一) 双方互相支持、优势互补、合作开发，为本项目的高效、良性运行提供全面、完善的基础。

(二) 双方本着友好务实、协商互利的原则共同处理在合作过程中出现的各类问题。

## 第二条 合作内容

甲方以服务外包方式委托乙方进行人员团队建设和运行服务，支撑 12305 热线作为海南 12345 热线分中心按照相关热线工作标准提供对外服务。服务内容如下：

1. 乙方提供年接话量不超过 12 万通的 7\*24 小时服务的团队，配置服务人数共 11 人，其中话务热线服务人员 10 人，项目管理 1 人。

2. 乙方按照本项目磋商文件的用户需求书开展 12305 热线运营工作，确保项目的顺利执行。

## 第三条 双方权利与义务

### 1. 甲方权利和义务

(1) 甲方负责 12305 业务运行管理工作，建立工作规程、工单承办办法等规章、机制要求乙方按章执行。同时，对乙方外包服务工作享有考核权。

(2) 甲方负责协助乙方进行客户服务代表的培训、业务管理工作。

(3) 甲方应在运营和维护 12305 热线呼叫中心的过程中积极配合并提供必要的支持。



(4) 甲方对乙方提供的服务质量具有知情权、质疑权。

(5) 甲方应当具备签订和履行本合同的主体资格和业务资质，并向乙方提供相关证明材料进行备案，包括但不限于营业执照、呼叫中心从事的相关业务领域的经营许可或资质证明等。上述资料发生变更时，甲方应及时进行变更并向乙方提供变更后的证明材料进行备案。甲方保证所提供的资料真实、准确、完整和有效。

(6) 甲方应按时足额支付本合同项下服务费用。

(7) 如乙方或其上级公司、国家相关部门对呼叫中心管理政策进行调整，需要甲方补充相关开通资料、资质证明材料、变更或终止本合同、重新签订合同及其他事宜，甲方应给予全面配合。

(8) 乙方不得频繁更换服务人员，更换须向甲方书面备案。

## 2.乙方权利和义务

(1) 乙方负责 12305 热线呼叫中心的运营，按甲乙双方商定的标准（服务需求）严格落实。

(2) 乙方负责通过网络、现场等方式进行服务团队的招聘工作，确保上岗人员满足 12305 热线呼叫中心工作要求。

(3) 乙方负责对服务团队人员开展岗前、岗中集中或一对一的业务知识、服务技能培训及业务能力考核，确保上岗人员能独立、准确处理 12305 热线服务工作。

(4) 乙方负责服务团队人员管理及工资发放等相关方面工



作，同时应当将工作情况及时向甲方反馈，接受甲方的监督和考核。

(5) 乙方设置专职客户经理和 7\*24 小时值班电话 (10000+9)，为甲方提供优先、优质、优惠的通信服务。

(6) 乙方负责提供话务服务，负责客服代表的培训、管理、薪资支付及社会保险的缴纳。

(7) 乙方有义务向甲方提供大客户的一切同等服务，对甲方所需的关于 12305 工作的相关数据乙方要及时提供。

(8) 乙方派驻服务人员与甲方不存在劳动关系、劳务派遣关系、雇佣关系或其他类似关系，在为甲方服务期间发生的个人意外伤害、安全事故、工伤、侵权等赔偿责任均应由乙方承担。解聘派驻人员所需的经济补偿金和单位承担的工伤待遇费用等所有与派驻服务人员相关的费用均由乙方负责，乙方按政策规定、合同的约定或其他法律文书向派驻服务人员支付，并自行负责因此发生的纠纷及法律责任，与甲方无关。

(9) 因乙方派驻人员造成甲方财产损失或第三人人身伤害及财产损失的，由乙方承担赔偿责任。

(10) 乙方自身、以及乙方应教育、督促派驻服务人员不得以任何形式向他人提供或泄露甲方的商业秘密、技术信息、经营信息以及尚未公开的任何资料/信息(以下统称“保密信息”，不论该等信息是否明确为保密信息，保证甲方业务利益不受损失，对甲方各类客户的资料、业务数据等应按照甲方相关文件及工作

要求做好保密工作。如乙方外包服务人员泄露甲方保密信息造成甲方或任何第三方经济损失的，乙方应承担赔偿责任。

#### 第四条考核内容

甲方对乙方全年的外包服务情况按照《海南省邮政业安全保障中心 12305 服务热线运行考核办法》（附件 1）进行具体运行项目的考核及费用支付。

#### 第五条合同有效期及费用支付

##### 1.合同有效期

本合同自双方签字盖章之日起生效，本项目有效期自 2023 年 4 月 1 日至 2024 年 3 月 31 日止，为期 12 个月。

##### 2.费用支付

本次项目外包服务费用总金额（含税价）为人民币¥1198500 元，大写 壹佰壹拾玖万捌仟伍佰元整，月度费用金额（含税价）为人民币¥99875 元，大写 玖万玖仟捌佰柒拾伍元整，付款方式具体如下：

（1）完成合同签订后 15 日内甲方向乙方支付本次项目 80% 费用即人民币 958800 元，大写 玖拾伍万捌仟捌佰元整。

（2）2023 年 9 月底前甲方向乙方支付本次项目 15% 费用即人民币 179775 元，大写 壹拾柒万玖仟柒佰柒拾伍元整。

（3）本次项目剩余的 5% 费用即人民币 59925 元，大写 伍万玖仟玖佰贰拾伍元整 作为绩效考核金额（绩效考核综合考虑每月考核结果及年度考核结果发放），由甲方在本合同期满经考

核合格后 1 个月内根据绩效考核比例一次性支付给乙方。

3. 乙方提供根据确定金额足额开具有效的普通增值税发票。

收款方、出具发票方、合同乙方必须一致。

甲方账号信息：

名 称：海南省邮政业安全保障中心

税 号：12460000MB1H7770XX

开户行：中国邮政储蓄银行南宝路支行

账 号：946002010033448899

乙方账号信息：

名 称：中国电信股份有限公司海南分公司

税 号：91460000671060098G

开户行：中国工商银行海口蓝天支行

账 号：2201020129221188753

## 第六条 保密条款

未经对方书面许可，任何一方不得向第三方提供或披露因本合同的签订和履行而得知的与对方业务有关的资料和信息，法律另有规定或本合同另有约定的除外。

## 第七条 违约责任

1. 如甲方逾期付费，除补交欠费之外，每逾期一日应按照所欠金额的万分之一支付违约金。逾期付费累计超过 30 日的，乙方有权暂停向甲方提供服务；暂停服务 60 日内仍未补交欠费和违约金的，乙方有权终止本合同，甲方仍应承担上述违约责任。本项目约定合同支付须在甲方收到财政拨款后才能实施，乙方不得以此提出延期付款索赔及主张其他违约责任。



2. 无论本合同其他条款是否有相反约定, 乙方或乙方下属机构对因本合同项下行为而导致的甲方或甲方下属机构可得利益损失、商业信誉损失不承担责任。

## **第八条 法律适用和争议解决**

1. 本合同适用中华人民共和国法律。

2. 所有因本合同引起的或与本合同有关的任何争议将通过双方友好协商解决。如果双方不能通过友好协商解决争议, 则任何一方均可采取下述第 2 种争议解决方式:

(1) 将该争议提交海南仲裁委员会, 按照申请仲裁时该会的仲裁规则进行仲裁。仲裁在海南省海口市进行。仲裁语言为中文。仲裁裁决是终局的, 对双方均有约束力。仲裁费用由败诉方承担。

(2) 向乙方所在地有管辖权的人民法院起诉。

3. 仲裁或诉讼进行过程中, 双方将继续履行本合同未涉仲裁或诉讼的其他部分。

## **第九条 不可抗力及免责**

1. 如由于战争、骚乱、恐怖主义、自然灾害、国家法律法规、规章或其他规范性文件规定变动、网络安全、网络无法覆盖、停电、通信线路被人为破坏、无线信号被他人干扰等, 导致甲乙双方或一方不能履行或不能完全履行本合同项下有关义务时, 受影响方不承担违约责任, 但应于该等情形发生后十五日内将情况书面告知对方, 并提供有关部门的证明。在影响消除后的合理时间

内，一方或双方应继续履行合同。如因此导致合同不能或者没有必要继续履行的，本合同可由一方解除。

2. 如政府管理部门提出要求的，乙方将暂停或终止提供相应服务，且不承担任何责任，但乙方应提前通知甲方。

### 第十条 附则

1. 本合同一式柒份，甲方双方各执叁份，招投标代理公司执一份。

2. 本合同附件及招投标文件是本合同不可分割的一部分，与本合同具有同等法律效力。

本合同相关附件如下：

附件 1：《海南省邮政业安全保障中心 12305 服务热线运行考核办法》

附件 2：中标通知书

3. 有关本合同未尽事宜，双方应本着平等互利和相互信任的原则友好协商解决。

甲方：海南省邮政业安全保障中心

法定代表人或授权代表签字：

签订日期：2023 年 3 月 31 日

乙方：中国电信股份有限公司海南分公司

法定代表人或授权代表签字:

签订日期: 2023 年 3 月 31 日



政府采购代理机构声明: 本合同标的经政府采购代理机构依法定程序采购, 合同主要条款内容与招投标文件的内容一致。

政府采购代理机构: 海南通尚工程管理有限公司 (盖章)

地 址: 海南省海口市琼山区国兴街道办海航豪庭南苑一区七栋

1602 房

经办人:



2023 年 3 月 31 日



# 海南省邮政业安全保障中心 12305 服务热线运行考核办法

为推进 12305 服务热线工作的制度化、规范化、科学化建设，提高工作效率和服务质量，确保 12305 服务热线工作高效运行，特制定本考核标准。

## 一、海南省邮政业安全保障中心 12305 服务热线运行考核小组

组长：李国总

成员：殷景山、卓达龙、刘彤彤、侯丽丹

以上人员岗位调整时，由相应人员接替开展工作，不再另行发文。

## 二、考核对象

考核对象为 12305 服务热线。

## 三、考核工作项目及评分标准

### （一）12305 服务热线接话工作（100 分制）

#### 1. 接通率（20 分）

（1）目标值：合理科学排班，确保接通率  $\geq 95\%$ 。

（2）计分方法：接通率 = 平台人工应答总量  $\div$  呼入总量。  
接通率  $\geq 95\%$  为满分（20 分），每低于 1%（不足 1% 按 1% 计算）扣 1 分，扣完为止。

数据来源：话务平台日报表。

#### 2. 用户满意率（30 分）

(1) 目标值：热情周到，优质服务。用户满意率 $\geq 95\%$ ，且满意度调查率 $\geq 30\%$ 。

(2) 计分方法：满意度调查率=提醒用户评价数 $\div$ 应答总量；满意率=用户评价满意数 $\div$ 用户评价总数，用户满意率 $\geq 95\%$ 且满意度调查率 $\geq 30\%$ 为满分（30 分），满意率每低于 1%（不足 1%按 1%计算）或者满意度调查率每低于 10%（不足 10%按 10%计算）扣 1 分，扣完为止。

数据来源：话务平台满意度调查报表。

### 3. 抽检达标率（30 分）

(1) 目标值：争取全流程环节处理规范、服务到位，杜绝出现用户有理由投诉12305服务热线的答复不准确、服务态度差和服务能力差等问题，做到抽检达标率100%。

(2) 计分方法：抽检达标率=1-（抽检中发现的问题录音数量 $\div$ 抽检录音总量）。抽检达标率 100%为满分（30 分），每低于 1%（不足 1%按 1%计算）扣 1 分，扣完为止。

**抽检录音范围：**12305服务热线咨询录音、12305服务热线受理工单录音、申诉工单回访录音。（数据来源：114系统咨询、12305服务热线工单登记表、申诉系统工单）

**抽检操作数量及流程：**由业主方每日抽检5-10条录音，如：2条12305服务热线咨询录音、4条12305服务热线工单登记录音、4条申诉回访录音。按照实际情况调整侧重内容。

**抽检考评内容及标准：**答复正确率、服务态度、服务能力。

①答复正确率：

针对用户的咨询和申投诉中指出的存在问题，答复时运用行业法律法规和相关知识无偏差。

②服务态度：

对待用户态度友善，服务意识强，接听电话热情有礼貌，认真登记用户的申诉信息，及时处理用户申诉问题。无懈怠、散漫、态度不端正、顶撞等态度问题。

③服务能力：

服务能力=专业技能+沟通能力+诚信程度+处理时效。

专业技能：具备申诉工作所要求的专业知识及业务技能，熟悉申诉相关法律法规，对用户提出的疑问，能给予专业的解答。

沟通能力：灵活运用多种谈话技巧和沟通方式，为用户和企业搭建良好、有效的沟通平台，对双方的争议积极进行协调沟通，做好用户和企业之间纠纷的调解工作。

诚信程度：诚实守信，恪守职业道德，工作态度端正，严格依法办事。

处理时效：用户对申诉处理进度，完成时间满意程度。

数据来源：话务员质检表或媒体。

#### 4. 申投诉处理闭环管理（20分）

（1）目标值：认真负责处理申投诉工作各个环节，做到闭环管理。资料报送以发送至业主指定邮箱 hnsyzyaqbzz



x@163.com 为接受依据和时限判断，同时向相关负责人微信提醒。

(2) 计分方法：每发现 12305 服务热线未尽职责处理的案件，例如：登记信息不完整、漏催办、转办不及时、疑难件未及时汇报提级处理等情况，按每件扣 1 分，扣完为止。

投诉类、申诉类、提级类工单闭环管理细则：

①投诉类：12305 服务热线受理用户投诉，应认真登记用户的投诉信息，在 2 小时内转至相关责任企业或单位，督促企业自收到投诉之日起 7 日内答复投诉结果。登记及检查企业回复结果，即：检查用户所投诉的问题是否妥善处理。（依据《快递暂行条例》第二十八条 用户对快递服务质量不满意的，可以向经营快递业务的企业投诉，经营快递业务的企业应当自接到投诉之日起 7 日内予以处理并告知用户。）

②申诉类：12305 服务热线受理用户申诉，应认真登记用户的申诉信息，在 2 小时内转到相关企业或单位，督促企业自收到申诉之日起 10 日内答复处理结果，由申诉中心工作人员自接到企业回复之日起 3 个工作日内回访、调查、调解、结案。（依据《邮政业用户申诉办法》、《邮政业用户申诉规程》规定执行）

③提级类：12305 服务热线受理用户反映的事项属于主管部门处理的，应认真登记用户反映的信息，按照工单形式在 2 个工作日内报送至省邮政业安全保障中心指定邮箱 hns

yzyaqbzzx@163.com, 同时向相关负责人微信提醒, 根据工单内容移交各市(地)局核实处理, 并跟踪工单务必在规定时间内完成结案。

### 12305 服务热线接话工作指标评分 (100 分制)

序号	考核项	评分标准	当月指标	得分
1	接通率 (20 分)	接通率=平台人工应答总量÷呼入总量。接通率≥95%为满分(20 分), 每低于 1% (不足 1% 按 1% 计算) 扣 1 分, 扣完为止。		
2	用户满意率和满意度调查率 (30 分)	满意度调查率=提醒用户评价数÷应答总量; 满意率=用户评价满意数÷用户评价总数, 用户满意率≥95%且满意度调查率≥30%为满分(30 分), 满意率每低于 1% (不足 1% 按 1% 计算) 或者满意度调查率每低于 10% (不足 10% 按 10% 计算) 扣 1 分, 扣完为止。		

3	抽检达标率 (30 分)	<p>抽检达标率=1-(抽检中发现的问题录音数量÷抽检录音总量)。抽检达标率100%为满分(30分)，每低于1%(不足1%按1%计算)扣1分，扣完为止。</p> <p>(由业主方每日抽检5-10条录音)</p>		
4	申投诉处理 闭环管理 (20 分)	<p>每发现 12305 服务热线未尽职责处理的案件，例如：登记信息不完整、漏催办、转办不及时、疑难件未及时汇报提级处理等情况，按每件扣 1 分，扣完为止。</p>		
综合得分				

## (二) 省 12345 工单处理工作 (100 分)

### 1. 工单响应及时率 (20 分)

(1) 目标值：及时承接省 12345 工单，工单响应及时率达 100%。要求：严格按照 12345 考核标准，在规定时间内及时签收、响应工单，并准确无误将工单派发到相关部门或



邮政、快递企业进行处理，确认工单处理完成后，及时将处理结果反馈至省 12345 热线。

(2) 计分方法：工单响应及时率=按时签收的工单数量÷已签收的工单量。工单响应及时率 100%为满分（20 分），每低于 1%（不足 1%按 1%算）扣 1 分，扣完为止。

数据来源：12345 平台系统。

## 2. 按时督办管理（30分）

(1) 目标值：实现本单位 12345 工单按时办结率达 100%，认真负责跟踪关注工单处理流转，在规定时间内督促责任单位回复结果，并及时将处理结果反馈至省 12345 热线。

(2) 计分方法：12345 逾期工单中，未尽职责处理或催办的，例如：未催办导致工单逾期、催办不及时、未及时提级上报等情况，按每单扣 1 分，扣完为止。

具体督办要求：在工单应办结时间前 48 小时内对相关责任单位督办，工单应办结时间前 24 小时内提级上报送至省邮政业安全保障中心指定邮箱 hnsyzyaqbzzx@163.com，同时向相关负责人微信提醒。

说明：咨询、求助类事项，在 3 个工作日内办结并答复；投诉、举报类事项，在 7 个工作日内办结并答复；意见建议及其他类事项，在 5 个工作日内办结并答复；紧急类工单在 3 个自然日内办结并答复。

数据来源：12345 平台系统、相关催办记录。

## 3. 工单审核、调解、答复等处理（40分）

(1) 目标值：实现本单位 12345 工单满意率达 100%，对工

单审核100%，对下级处理结果进行审核，并针对工单疑难程度，对诉求人进行回访等相关处理，例如：确认问题是否已解决、根据行业相关法规解释、必要时可以进行调解等、电话答复处理结果等。

(2) 计分方法：抽检不满意评价的 12345 工单，每发现未尽职责审核处理的案件，例如：审核未发现企业答复结果不符合相关规定、企业虚假答复又未回访用户确认等，按每件扣 1 分，扣完为止。

数据来源：12345 平台系统。

#### 4. 退单及时率（10分）

(1) 目标值：接到工单后第一时间分析研判，对不符合办理范围的工单及时退单。（只考核12305服务热线是否及时退单，因企业责任造成未及时退单的情况不属于考核范围。）

(2) 计分方法： $[1 - (\text{以办结形式退单的工单量} + \text{超时退单工单量}) \div \text{退单工单总量}] \times 10$ 。

数据来源：12345 平台系统。

### 12345 工单处理工作指标评分（100 分制）

序号	考核项	评分标准	当月指标	得分
----	-----	------	------	----

1	工单 响应 及时 率 (20 分)	工单响应及时率=按时签收的工单数量÷ 已签收的工单量。工单响应及时率 100% 为满分 (20 分), 每低于 1% (不足 1% 按 1% 算) 扣 1 分, 扣完为止。		
2	按时 督办 管理 (30 分)	12345 逾期工单中, 未尽职责处理或 催办的, 例如: 未催办导致工单逾期、催 办不及时、未及时提级上报等情况, 按每 单扣 1 分, 扣完为止。		
3	工单 审核、 调解、 答复 等处 理 (40 分)	抽检不满意评价的 12345 工单, 每发 现未尽职责审核处理的案件, 例如: 审核 未发现企业答复结果不符合相关规定、企 业虚假答复又未回访用户确认等, 按每件 扣 1 分, 扣完为止。		
4	退单 及时 率 (10 分)	$[1 - (\text{以办结形式退单的工单量} + \text{超时退单工单量}) \div \text{退单工单总量}] \times 10$ 。		



综合得分	
------	--

### (三) 申诉处理工作 (100 分)

#### 1. 申诉处理正确率 (20 分)

(1) 目标值：按照《邮政业用户申诉处理办法》结案，保证申诉案件处理正确，申诉处理正确率达 100%。

(2) 计分方法：申诉处理正确率=申诉处理案件正确件数÷申诉处理案件总数，申诉处理正确率 100%为满分 (20 分)，每低于 1% (不足 1%按 1%计算) 扣 2 分，扣完为止。说明：申诉中心在每件申诉结案前应进行认真检查，检查内容主要包括：该申诉处理转办流程是否正确；电话受理录入信息是否规范；企业责任的确定、申诉有效或无效的确定是否正确；申诉问题归类是否正确；申诉种类、二级种类归类是否正确；被申诉单位、责任单位是否正确；挽回用户经济损失数额的填写是否正确；答复申诉人的内容、用语是否规范等。

数据来源：根据国家邮政局网站数据。

#### 2. 用户对申诉处理工作满意率 (50 分)

(1) 目标值：用户对申诉处理工作满意率 $\geq 98\%$ 。

(2) 计分方法：申诉处理工作满意率=申诉用户评价满意数 (满意+认可) ÷ 申诉用户评价总数 (满意+认可+不满意)，申诉处理工作满意率 100%为满分 (50 分)，每低于 1% (不足 1%按 1%计算) 扣 2 分，扣完为止。

数据来源：根据国家邮政局网站数据。

### 3. 申诉处理及时率（30 分）

（1）目标值：申诉处理及时率100%，申诉处理工作按照《邮政业用户申诉处理办法》和《邮政业用户申诉处理规程》规定要求执行。

（2）计分方法：申诉处理及时率=及时处理数量÷申诉总量，申诉处理及时率100%为满分（30分），每低于1%（不足1%按1%计算）扣2分，扣完为止。

说明：申诉中心应将本省受理、国家邮政局转办和其他相关部门转办的申诉，于2个工作日内转相关企业或市（地）局处理；

申诉中心收到企业答复后，应于3个工作日内完成检查、回访、调查、调解、定责、结案等相关工作。

数据来源：根据国家邮政局网站数据。

### 邮政业申诉处理工作指标评分（100 分制）

序号	考核项	评分标准	当月指标	得分
1	申诉处理正确率（20 分）	申诉处理正确率=申诉处理案件正确件数÷申诉处理案件总数，申诉处理正确率 100%为满分（20 分），每低于 1%（不足 1%按 1% 计算）扣 2 分，扣完为止。		

2	用户对申诉处理工作满意率 (50 分)	申诉处理工作满意率=申诉用户评价满意数(满意+认可)÷申诉用户评价总数(满意+认可+不满意), 申诉处理工作满意率100%为满分(50 分), 每低于1%(不足1%按1%计算)扣2分, 扣完为止。		
3	申诉处理及时率(30 分)	申诉处理及时率=及时处理数量÷申诉总量, 申诉处理及时率100%为满分(30 分), 每低于1%(不足1%按1%计算)扣2分, 扣完为止。		
综合得分				

#### 四、附加指标

##### 1. 加分指标

12305 服务热线播报率达到 80%及以上, 同时, 用户对 12305 服务热线服务满意率达到 100%, 加 1 分; 收到锦旗表扬加 1 分, 用户特意来电表扬(经录音核实)、收到感谢信加 0.5 分。(累计加分不得超过 5 分)。

##### 2. 扣分指标

用户有理由投诉12305服务热线服务问题, 经录音、用户提供材料证实存在相关问题, 在总分基础上每次扣1分,



严重造成不良社会影响，如：媒体曝光、信访等，每次扣2分。（累计扣分不超过5分）。

## 五、考评标准

按照双方约定，考核分为月度考核和年终考核，月度考核根据附表一进行考核，年终考核取月度考核的平均值，考核标准得分分为优秀、良好、合格、不合格四个等次。

1. 依据考核标准，综合得分达到 90 分以上为优秀；
2. 依据考核标准，综合得分达 80—89 分为良好；
3. 依据考核标准，综合得分达 60—79 分为合格；
4. 依据考核标准，综合得分达到 60 分以下为不合格。

## 六、考核绩效标准

为推进 12305 服务热线运行工作制度化、规范化、科学化建设，提高工作效率和服务质量，现将服务外包合同中 5% 费用作为考核绩效，根据任务的量化和指标评分，可划分为三个档次进行发放。

1. 根据年终考核，综合得分为良好以上（80-100 分），可支付全额考核绩效。
2. 根据年终考核，综合得分为合格（60—79 分），可支付 60% 的考核绩效。
3. 根据年终考核，综合得分为不合格（60 分以下），不支付考核绩效。

## 七、附则

（一）服务商如对考核结果存在异议，可向业主申请复核。

(二) 话务接通率数据以年接话量不超过 12 万通为考核依据, 如果因为政策原因, 或是突发事件原因导致话务量超过 12 万, 话务接通率不做考核。

(三) 考核参照《12305 服务热线运行情况考评表》(附表 1)。

(四) 服务商及其团队在服务过程中泄露招标方工作秘密或给招标方造成名誉及非正常经济损失, 追究供应商及相关人员责任, 涉嫌违法犯罪的按照相关法律规定处理。

(五) 本考核标准自 2023 年 4 月 1 日起执行, 具体事项由业主负责解释。

附表

12305 服务热线运行情况各项服务综合评分  
(100 分制)

工作项目	考核项	当月指标	考评等次	综合评分	工作项目分值		考评等次
12305 服务 热线 接话 工作	接通率				40%		
	用户满意率和满意度调查率						
	抽检达标率						



	申诉处理闭环管理						
12345 工单 处理 工作	工单响应及时率				30%		
	按时督办管理						
	工单审核、调解、答复 等处理						
	退单及时率						
邮政 业申 诉处 理工 作	申诉处理正确率				30%		
	用户对申诉处理工作满 意率						
	申诉处理及时率						
综合得分					100%		

附件 2:

## 中标通知书

HISGS2300224CGN00

# 成交通知书

HNTS-2023-012

中国电信股份有限公司海南分公司：

2023 年 12305 热线服务项目（项目编号：HNTS-2023-012），采购需求：具体要求详见招标文件（第五部分用户需求书）。评标工作于 2023-03-17 已经结束，经磋商小组评定、成交公示，确定贵单位为成交人，成交价格（人民币）壹佰壹拾玖万捌仟伍佰元整（¥1198500.00 元），服务周期：12 个月。

贵单位在收到本通知书后 5 个工作日内，按照《政府采购法》等有关规定，与采购人联系办理合同签订等有关事项。

特此通知。

采购人：

（盖章）

法定代表人或其委托代理人

（签字或盖章）：

2023 年 3 月 20 日

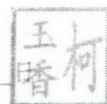


采购代理机构：（盖章）

法定代表人或其委托代理人

（签字或盖章）：

2023 年 3 月 20 日



见证机构：（盖章）

2023 年 3 月 20 日

