

12348 法律服务热线专项服务

政 府 采 购 合 同

2025 年 / 月 / 日



采 购 合 同

采 购 方:延安市 12345 智慧政务服务中心 (以下简称甲方)

供 应 方:陕西卓超律师事务所 (以下简称乙方)

据《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国民法典》及相关规定,经市政府同意,自行采购确定乙方为 12348 法律服务热线专项服务采购供应商。为明确甲、乙双方责任,经甲、乙双方充分协商,特订立本合同,以便共同遵守。

一、服务事项

甲方委托乙方就 12348 法律服务热线提供热线接听、咨询、解答等坐席服务,乙方指派 3 名律师就上述内容提供法律坐席服务(具体工作时间为:周一至周日,参照行政事业单位作息时间执行,法定节假日除外)。

二、合同总价

合同总价即成交价格(含税价),包括项目达到正常使用的一切费用。合同价一次包死,在合同执行过程中不因其他因素进行变更。成交价格为人民币:贰拾万元整(¥200000 元)。

三、服务地点:甲方指定地点。

四、服务期限:12 个月。

五、合同价款结算及开票信息:

资金由甲方直接结算。付款方式如下:

签订合同后,90 个工作日内支付合同总价款 50%,服务期一半结束后次日支付 20%,剩余 30%于服务期结束后依据绩效考核结果进行

支付。

按照甲乙双方约定，每年考核一次，将年度考核分值依据下表进行分档，根据等不同次进行绩效考核，对剩余金额按以下考核比例支付：

序号	得分	绩效考核金额支付比例
1	$90 \leq X \leq 100$	100%
2	$80 \leq X \leq 89$	85%
3	$70 \leq X \leq 79$	70%
4	$60 \leq X \leq 69$	50%
5	$X < 60$	0%

甲方开票信息如下：

开户行：[中国农业银行股份有限公司延安宝塔支行]

户名：[延安市 12345 智慧政务服务中心]

账号：[26905101040019152]

纳税人识别号：[12610600MB296986XR]

地址：[陕西省延安市新区为民服务中心 6 号楼]

电话：[0911-7097436]

乙方开票信息如下：

开户行：[中国银行股份有限公司延安延长石油小区支行]

户名：[陕西卓超律师事务所]

账号：[102078103060]

纳税人识别号：[31610000MD0204131D]

地址：[陕西省延安市宝塔区新区盛世华园 2 号楼 11 层]

电话：[0911-2556789]

六、考核内容

甲方依据《12348 法律服务热线服务考核标准》(见附件)联合市司法局对乙方全年的外包服务进行具体考核。甲方可根据工作实际,对运营考核和支付标准进行调整。

七、其他要求

(1) 实施要求

乙方系在陕西省司法厅合法注册、备案、独立开业且领取执业许可证的律师事务所,受甲方委托就 12348 法律服务热线委派律师进行坐席服务,服务律师为持有执业律师资格证的律师,实习律师、社会人员不得代替值班。

乙方应具体说明实施本项目拟采用方案,提供值班人员律师执业资格证,制定值班人员排班表。团队组织方式和保障力量,负责法律坐席人员的使用、管理、工资发放等相关工作。乙方实施过程中出现投诉、服务质量不达标、迟到、早退等情况,甲方有权更换责任人,并视情况扣除相应服务费。

(2) 服务承诺

乙方必须详细说明其服务项目的运行保障计划,保证向甲方提供高质量的座席服务,确保热线接通率、办结率及满意率高于 95%。

乙方要自觉接受甲方管理,遵守甲方关于 12348 热线服务的管理规定。

乙方服务人员应当注意文明礼貌,着正装,持证上岗,积极维护甲方的形象和信誉。

乙方律师对其获知的甲方的所有工作负有保密责任,不得私自接

待受托案件委托至律师事务所由咨询人再办理案件、仅提供法律咨询服务，不得私自违规收费。咨询人需要委托的、可以推荐延安司法局存库的所有律师事务所或者委托乙方律师事务所其他律师办理。非由法律规定或者甲方同意，不得向任何第三方披露。

八、质量保证

(1) 符合国家有关规范要求。

(2) 乙方所提供的服务，若发生侵权而产生的一切后果，由乙方负责，甲方保留索赔权力。

九、验收

验收和文档成果要求，按合同规定的验收评定标准等要求进行验收。验收依据：

(1) 采购合同及附件文本。

(2) 国家相应的标准、规范。

十、合同争议的解决：合同执行中发生争议的，当事人应协商解决，协商达不成一致时，向延安仲裁委员会申请仲裁。

十一、在发生不可抗力的情况下致使服务质量受损的，责任不明确，难以履约的协商解决，达不成一致的可按程序向延安仲裁委员会申请仲裁。

合同一经签订，不得擅自变更、中止或者终止合同。对确需变更、调整或者中止、终止合同的，应按规定履行相应的手续。

十二、违约责任：

(1) 不能按期完成服务（包括服务不合要求），每延误 1 天扣合同金额的 1%，如停止服务 7 天以上，视为服务方违约，取消协议，采

购方可另行采购，并追回甲方已支付乙方的款项。

(2) 乙方所供服务不符合合同规定，应负责更换或重新组织，并承担由此而引起的延误责任。

(3) 乙方未达到服务考核标准时，根据不同等次进行绩效考核金额支付。

(4) 乙方严重违约后，甲方可单方终止合同。

十三、合同生效

(1) 本合同经甲乙双方签字盖章生效，甲乙双方对本合同签订前的有关服务期限和服务费用予以追认。

(2) 本合同一式三份，甲方、乙方各一份、热线运行机构备案一份。

十四、附则

(1) 本合同附件是本合同不可分割的一部分，与本合同具有同等效力，本合同附件与本合同相抵触的以最有利于甲方的为准。

(2) 本合同附件作为合同有效组成部分，具有同等法律效力。

(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精神友好协商解决。

(4) 本合同条款中存在对铅印文字的删除、改动、变更及任何形式的贴补、贴换等，未经双方签章确认的，该变动内容自动无效。

甲方：[延安市 12345 智慧政务服务中心]

法定代表人/负责人

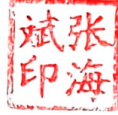
或授权代表：



乙方：[陕西卓超律师事务所]

法定代表人/负责人

或授权代表：



合同签订时间：[2025]年[1]月[1]日

附件

12348 法律服务热线服务考核标准

一、热线运行(60分)

(一) 接通率：95%(30分)；

计分方法：低于一个百分点扣3分，以此类推，扣完为止，高于一个百分点加3分。

(二) 投诉少于2件/月(5分)：诉求人对工作人员的服务态度不满或因语言过激造成矛盾形成的投诉每月不超过2件；

计分方法：有效投诉的次数每月累计超过2件，每多1次投诉扣1分，以此类推，扣完为止；如造成严重不良影响的，由市12345中心视情节轻重决定扣罚分值，扣完为止。

(三) 按时登录12345平台账号(10分)：每月未按时登录情况累计不超过5次；

计分方法：每月未按时登录情况累计超过5次，每超过1次，扣1分，以此类推，扣完为止(特殊情况除外)。

(四) 严格遵守保密制度(15分)：不得泄露市民反映的不宜公开的内容，不得向无关人员谈论不宜公开的工单处理情况。禁止复制、拍照、携带、记录12345平台的信息，不得转让、赠与或者以其他方式传播12345平台信息。

二、工单质量(20分)

(一) 工单质量：工单内容记录完整，规范，语言通畅，分类准确(10分)。

计分方法：每月不定期抽查，每发现1次，扣1分，以此类推，扣完为止(特殊情况除外)。

(二)录音质量：服务人员应熟练掌握话术，规范使用服务用语(10分)。

计分方法：每月不定期抽查，每发现1次，扣1分，以此类推，扣完为止(特殊情况除外)。

三、服务质量(20分)

(一)工作人员服务满意度(10分)：工作人员接线时应语言亲切，对诉求人保持热情和友好的态度，提供周到、规范的服务；

计分方法：工作人员满意度指标值为95%，每低于一个百分点扣0.5分，每高于一个百分点加0.5分。

(二)工作人员服务礼仪(10分)：服务人员应当遵守服务礼仪，着正装，持证上岗，积极维护甲方的形象和信誉。

计分方法：不定期抽查，未按要求着正装每次扣0.5分，扣完为止。