黄埭镇社会治理办公室坐席外包服务政府采购合同

采购编号：JSZC-320507-SZBC-C2026-0001

甲方（采购方）：苏州市相城区黄埭镇人民政府（苏州市相城区黄埭镇社会治理办公室）

联系地址：苏州市相城区黄埭镇春丰路406号

联 系 人：李双益

联系电话：0512-65488859

乙方（供应方）：苏州市新狮人力资源有限公司

联系地址：江苏省苏州市相城区黄桥街道太阳路160号总部经济园A区07幢一楼

联 系 人：罗邹琪

联系电话：18556755654

根据苏州秉诚工程造价咨询有限公司采购编号 JSZC-320507-SZBC-C2026-0001 号政府采购采购文件及中标单位的响应文件和成交通知书，甲乙双方就此次成交的黄埭镇社会治理办公室坐席外包服务事宜，签订本合同书。

一、 合同内容

1、项目名称：黄埭镇社会治理办公室坐席外包服务。

2、采购内容：具体见采购文件采购内容。

3、下列文件为本合同不可分割部分，其中的条款与要求为本合同执行的依据：

① 成交通知书；

② 乙方的投标响应文件；

③ 乙方在投标过程中所作的其它承诺、声明、书面澄清等；

④ 招标文件及其附件；

⑤ 合同附件。

以上与本合同具有同等法律效力

4、服务范围：黄埭镇社会治理办公室坐席外包服务，具体见采购文件采购内容。

5、服务期限：24个月，自2026年1月22日至2028年1月21日止。

6、服务地点：甲方指定地点。

二、乙方工作职责

负责实施黄埭镇社会治理办公室坐席外包服务。

三、甲、乙双方的责任义务

（一）甲方责任义务：

1、甲方根据采购文件中的采购服务内容及要求和乙方投标承诺的内容对乙方服务工作进行验收，如有特别要求的，应作具体约定。

扫描全能王
3亿人都在用的扫描App

2、法规政策规定由甲方承担的其他责任。

（二）乙方责任：

1、乙方及其专业人员不得利用开展业务之便，为自己（包括乙方和乙方人员自己）或者他人谋取不正当利益，不得向甲方或者其他相关当事人索要、收受或者变相索要、收受委托协议约定以外的酬金、财物等。

2、乙方及其专业人员提供服务时，应当保持公正的态度，以客观事实为依据，实事求是地进行分析和判断。

3、乙方及其专业人员提供服务时，应当与甲方进行必要沟通。

4、乙方及其专业人员应当遵守保密原则，对服务过程中知悉的国家秘密、商业秘密和个人隐予以保密，不得在保密期限内向甲方以外的第三方提供保密信息，除非得到甲方的同意或者属于法律、行政法规允许的范围。

5、乙方应为其员工提供劳动保障，缴纳社会保险，依法依规安排好休息休假。如其员工发生劳动争议，均由乙方处理和承担责任，与甲方无关。

6、未经甲方书面同意，乙方不得转让合同债权。

（三）违约责任

1、甲方违约责任及违约金支付：

1.1 在合同生效后，甲方无正当理由要求终止服务的，应向乙方偿付合同总价款的 5%，作为违约金，违约金不足以补偿损失的，乙方有权要求甲方补足。

2、乙方违约责任及违约金支付：

2.1 因乙方原因，乙方不能提供服务的，或服务不合格，或乙方提供的服务不符合甲方或双方约定的，则甲方有权单方面解除本合同，且乙方应向甲方偿付合同总价款 5%的违约金，甲方有权从未支付的合同价款中扣除违约金，违约金不足以补偿损失的甲方有权要求乙方补足。甲方单方面解除本合同后，乙方应 10 天内完成与甲方或甲方指定的第三方进行交接（包括但不限于工作、资料的交接，乙方派驻人员的撤场等）。逾期一天交接，乙方需按照合同总价款的 1‰支付逾期交接违约金。

2.2 因乙方原因，根据采购文件要求乙方逾期完成采购需求的，应与甲方和采购管理部门协商，甲方仍需求的，乙方应按合同约定时间及时提供服务且按照合同总价款的每天万分之四支付逾期违约金，甲方有权从未支付的合同价款中扣除违约金，同时承担甲方因此遭致的损失费用。

3、本项目不接受联合投标，并不得转包。一经发现，甲方有权单方面解除合同，且乙方应向甲方偿付合同总价款 5%的违约金。

四、费用及结算

1、合同金额为：<u>人民币壹佰零捌万叁仟伍佰叁拾陆元整，¥：1083536.00 元</u>。

2、付款方式：

合同签订之日起，合同金额的 70%按季度分 8 次支付，采购单位在每季度结束后的十五个工作日内支付，支付季度款=合同金额*70%/8，具体付款金额依据采购单位对中标单位每季度内的 3 个

扫描全能王
3亿人都在用的扫描App

月考核并经采购单位及中标单位双方确认的结果支付，合同金额余款在全部考核合格后 1 年内付清。

（关于项目预付款，在签订合同时，甲方可向乙方支付合同金额的 30%作为预付款，但乙方明确表示无需预付款或者主动要求降低预付款比例的，甲方可不适用关于预付款的规定。）

五、不可抗力

1、因不可抗力不能履行合同的，根据不可抗力的影响，部分或者全部免除责任。但合同一方延迟履行后发生不可抗力的，不能免除责任。

2、合同一方因不可抗力不能履行合同的，应当及时通知对方，以减轻可能给对方造成的损失，并应当在合理期限内提供证明。

六、合同修改

如须对合同条款进行改动，当事人双方须签字盖章为准。

七、合同的解除

1、有下列情形之一，合同一方可以解除合同：

（1）因不可抗力致使不能实现合同目的，未受不可抗力影响的一方有权解除合同；

（2）因合同一方违约导致合同不能履行，另一方有权解除合同；

（3）本合同中的约定。

2、有权解除合同的一方，应当在违约事实或不可抗力发生之后十五天内书面通知对方以主张解除合同，合同在书面通知到达对方时解除。

八、争议解决办法

因本合同或与本合同有关的一切事项发生争议，由双方友好协商解决。协商不成的，任何一方均选择 方式二 解决：

方式一：双方达成仲裁协议，向约定的仲裁委员会申请仲裁，本合同约定的仲裁委员是 合同履行地仲裁机构 ；

方式二：向甲方所在地的人民法院起诉。

九、合同生效及其他

1、本合同经双方法定（授权）代表人签字（或盖章）并盖单位公章（或合同章）后生效。

2、合同在执行过程中出现的未尽事宜，双方在不违背本合同和采购文件的原则下协商解决，协商结果以书面形式盖章记录在案，作为本合同的附件，与本合同具有同等效力。

十、未尽事宜

未尽事宜应按照《中华人民共和国民法典》等相关法律法规之规定解释。

十一、附则

本合同一式 陆 份，甲、乙方各执 贰 份，代理机构壹份，采购监管部门壹份。

扫描全能王
3亿人都在用的扫描App

（以下无正文）

甲方：

（公章或合同专用章）

法定代表人（授权代表）签字：

签订日期：

乙方：

（公章或合同专用章）

法定代表人（授权代表）签字：

签订日期：

扫描全能王
3亿人都在用的扫描App

附件 1：服务考核细则

坐席外包服务服务考核细则

指标大类	序号	指标小类	评价内容		评分标准	处罚标准
质量管理	1	案件受理	按时受理率	按时受理率=按时受理数÷受理数	以96%为基数，每下降1个百分点扣2分	每分扣100元
			受理准确率	受理准确率=受理准确数÷受理数	以96%为基数，每下降1个百分点扣2分	每分扣100元
	2	案件立案	按时立案率	按时立案率=按时立案数÷立案数	以96%为基数，每下降1个百分点扣2分	每分扣100元
			立案准确率	立案准确率=立案准确数÷立案数	以96%为基数，每下降1个百分点扣2分	每分扣100元
	3	案件派遣	按时派遣率	按时派遣率=按时派遣数÷派遣数	以96%为基数，每下降1个百分点扣2分	每分扣100元
			派遣准确率	派遣准确率=派遣准确数÷派遣数	以96%为基数，每下降1个百分点扣2分	每分扣100元
	4	案件督查	按时督查率	按时督查率=按时督查数÷督查数	以96%为基数，每下降1个百分点扣2分	每分扣100元
	5	案件结案	按时结案率	按时结案率=按时结案数÷结案数	以96%为基数，每下降1个百分点扣2分	每分扣100元
			结案准确率	结案准确率=结案准确数÷结案数	以96%为基数，每下降1个百分点扣2分	每分扣100元
	6	办理及时性	延误件	未及时受理、立案、派遣、督查、结案	每件扣0.05分	每0.01分扣50元
			办理交办件	对中心交办的任务，不按要求办理的	每件扣0.2分	每0.1分扣100元
			重大延误件	未及时受理、立案、派遣、督查、结案，造成重大影响的	每件扣0.2分	每0.1分扣100元
	7	热线受理	受理质量	未及时交办或记录有误的	每件扣0.1分	每0.1分扣100元
			受理态度	无人接听、态度不文明	每次扣0.5分	每0.1分扣100元
过程管理	8	人员管理	人员配置	按规定足额配备人员	每发现少1人次，扣1分	每人次扣1000元
			队伍管理	未保持通讯通畅，无法联系的	每发现1人次，扣0.1分	每人次扣100元
				出勤人员与排班表不符的，擅自换班未报备的	每发现1人次，扣0.2分	每人次扣200元
				不在岗、脱岗、串岗	每发现1人次，扣0.2分	每人次扣200元
	9	内务管理	考勤情况	迟到、早退	每发现1人次，扣0.05分	每人次扣50元
			环境卫生	办公室卫生脏乱差	每次扣0.05分	每次扣50元

扫描全能王
3亿人都在用的扫描App

指标大类	序号	指标小类	评价内容		评分标准	处罚标准
			劳动纪律	违反劳动纪律，如上班玩游戏等	每发现1人次，扣0.1分	每人次扣100元
			仪容仪表	未按规定着装	每发现1人次，扣0.05分	每人次扣50元
	10	资料管理	日常核对	无正当理由，未在交付后2个工作日内核对完毕的	每发现1次，扣0.5分	每次扣100元
			月终资料	每月1日未按时出具月工作计划、排班表、月数据分析、人员工资社保等资料	每发现1次，扣1分	每次扣100元
				考核结果一周内未签字或提出意见的	每发现1次，扣1分	每次扣1000元
诚信指标	11	诚信管理	职业道德	存在“吃、拿、卡、要”、上报虚假信息、发生有责纠纷等行为	扣5-10分	第一次发现扣3000-5000元，第二次发现不能参与下年度招标
				泄露信息	扣5-10分	每次扣2000-5000元
			依法用工	未执行苏州市最低工资标准	每人次扣1分	每次扣1000元
				未按规定为员工缴纳社会保险，情节严重的	每人次扣1分	每次扣1000元
				无故拖欠职工工资	每次扣5分	每次扣2000元，情节严重的不能参与下年度招标
				未按规定发放加班工资	每人次扣0.5分	每次扣500元

扫描全能王
3亿人都在用的扫描App