

政府采购合同书

甲方（甲方）：苏州市相城区人民政府元和街道办事处（苏州市相城区元和街道社会治理办公室）

联系人：汤晓雯

联系电话：0512-66108133

联系地址：苏州市采莲路 1818 号

乙方（供应方）：苏州高德人力资源开发有限公司

联系人：张晓燕

联系电话：18914027113

联系地址：苏州高新区何山路 398 号山河佳苑 12 幢 101 室

根据苏州鸿鑫工程咨询有限公司招标编号 JSZC-320507-SZHX-C2026-0023 号竞争性磋商的磋商响应文件及成交单位的磋商响应文件和成交通知书，甲乙双方就此次成交的元和街道坐席业务外包项目的购销事宜，签订本合同书。

一、合同内容

1、乙方负责完成甲方采购的坐席业务外包工作。

2、合同标的物 and 合同价格，详见如下：

(1) 合同总价：人民币大写壹佰肆拾叁万伍仟叁佰元整（¥：1435300.00 元）。

(2) 服务期限：2026 年 7 月 21 日至 2027 年 7 月 20 日。

(3) 本合同价格包括服务管理费、服装费、基本工资、绩效工资、税金、国家规定的社保、公积金，以及离职风险金、年假、有薪病假、婚丧假、护理假、产假、劳保用品（工作服）、福利费（工会经费）、餐费、工伤备用金等其他风险金的全部费用以及投标人企业利润和政策性文件规定及合同包含的所有风险、责任等各项应有费用。

(4) 根据现行税法对甲方征收的与本合同有关的一切税费均由甲方承担；根据现行税法对乙方征收的与本合同有关的一切税费均由乙方承担。

3、下列文件为本合同不可分割部分：

①公开招标采购文件；

②乙方成交的响应文件；

③乙方在招标过程中所作的其他承诺、声明、书面澄清等；

④成交通知书。

二、服务内容

1、相城区元和街道坐席业务外包项目人员岗位配置要求：

岗位名称	人数	条件要求	工作时间要求	备注
值班长	2 名	(1) 须具有大专及以上学历； (2) 具有坐席业务外包项目管理经验优先； (3) 性别：不限； (4) 身体健康、品貌端正，能够熟练计算机操作，有较好的文字组织能力和口头表达能力； (5) 有较强的工作责任心、良好的沟通能力；作风正派，无犯罪记录和明显不良嗜好。	全年 7*24 小时	
坐席人员	13 名	(1) 须具有大专及以上学历； (2) 性别：不限； (3) 身体健康、品貌端正，能适应夜班工作； (4) 能够熟练计算机操作，有较好的文字组织能力和口头表达能力； (5) 有较强的工作责任心、良好的沟通能力；作风正派，无犯罪记录和明显不良嗜好。	全年 7*24 小时	

2、工作要求：职业装, 佩戴胸卡, 整洁规范

- (1) 不迟到早退, 特殊情况提前申请；
- (2) 严格遵守坐席员的各项规定；
- (3) 听从工作安排及督导员的管理；
- (4) 保持与领导的沟通及时迅速处理有关问题；
- (5) 坐席桌面整齐、无杂物，按规定摆放物品；
- (6) 工作时间内，工作相关外，禁止使用手机；
- (7) 工作过程中善于发现和总结可完善点并做好相关记录。

3、坐席员工作职责为：

(1) 接听群众来电，进行登记、派单、审核、催办、上报、回访以及与各处办单位沟通指导工作；

(2) 负责寒山闻钟论坛、12345 便民热线、市长信箱、区长信箱、公众监督、政风行风热线、数字城管、路长制等渠道工单受理、派单、审核、上报、催办、与区社会治理指挥中心、处办单位沟通；

(3) 负责系统平台的各项业务工作，指导各单位和处办部门的系统操作以及业务办理与沟通协调工作；

(4) 报送各类信息、报表、数据等材料、不定期的各类热点案例搜集；

(5) 各类工作标准、规范的落实工作；

(6) 对网格员上报案卷进行立案审核、派遣、结案等事项；

(7) 负责网格化社会综合治理联动机制工作相关内容；

(8) 完成社会治理办公室布置的其他任务。

4、值班长主要职责有：

(1) 根据合同指标要求统筹规划，按要求保质保量的完成项目目标任务；

(2) 针对坐席人员的工作量、考勤、工作质量等方面进行考核；

(3) 制定科学合理的工作计划、进行思想教育和业务培训，不断提高员工素质；

(4) 制定合理的排班计划，确保工作顺利展开；

(5) 及时处理各项应急突发事件、建议和投诉，并及时反馈给相关部门，同时向上级报告；

(6) 积极进行沟通协调，给予心理疏导，不带问题工作；

(7) 按要求进行日、周、月、季、年数据统计分析、趋势分析服务；

(8) 及时将社会治理办公室领导及上级指示要求进行传达；

(9) 完成甲方交给的其他任务，如现场核查、临时抽调接受信息采集监督员工作等；

(10) 完成社会治理办公室布置的其他任务。

三、综合管理

为规范乙方及其员工行为，保障正常运营，提高工作绩效，甲方将对乙方进行月度考核（考核细则详见合同附件），考核的原则性要求如下：

(1) 甲方对乙方服务质量及满意度进行检查，乙方对甲方指出的问题要及时整改到位；

(2) 乙方根据甲方发出的劳动力需求书面订单所注明的招聘要求，合法、合规招聘员工，并与招聘录用的员工建立劳动关系并签订劳动合同，办理合法的劳动用工手续；乙方对双方共同确认的符合正式录用条件的人员，在其入职前安排职业道德、岗前技能、劳动纪律及双方相关规章制度的培训和考核，并确保员工已经知悉并了解工作内容、工作职责、违约责任等；

(3) 乙方在甲方提供的每月员工考勤绩效成绩基础上，根据其劳动合同的约定按时向其员工发放薪酬福利等；

(4) 发生员工因不能胜任工作或违反甲方相关规章制度而被退回时，乙方应保证及时补充出勤人员并确保工作质量；

(5) 乙方及其员工应保守甲方的工作秘密，如因乙方或其员工的原因导致甲方工作秘密泄露的，乙方应承担相应的法律责任；

(6) 乙方及其员工在甲方工作期间故意或过失造成甲方或其他人员的人身、财产损失的，由乙方负责处理并承担责任；

(7) 乙方员工离开甲方工作岗位前应将甲方提供的相关财物等返还。否则，甲方有权要求乙方按财物的购买价承担赔偿责任；

(8) 乙方按照合同要求为甲方提供服务，对服务过程中出现的问题主动及时和甲方沟通，并提出改善方案，不断提升服务质量。

(二) 工资待遇要求

1、合同金额应包括服务管理费、服装费、基本工资、绩效工资、税金、国家规定的社保、公积金，以及离职风险金、年假、有薪病假、婚丧假、护理假、产假、劳保用品（工作服）、福利费（工会经费）、餐费、工伤备用金等其他风险金的全部费用以及投标人企业利润和政策性文件规定及合同包含的所有风险、责任等各项应有费用；

2、合同金额中已包括公共责任险（第三者险），乙方未及时投保所造成的损害责任由乙方承担。乙方必须按照《劳动法》及苏州市的有关规定，并支付工资（充分考虑最新政策的最低工资标准）和交纳正常的社会保险按国家有关规定费用一并包含在合同金额中。

(三) 其他要求：

1、乙方在入驻项目前，应根据采购文件及合同中的约定，提前向甲方申报项目服务工作人员的基本信息、资质证明，以及甲方要求提供的其他资料，经甲方审核确认后，方可入驻项目并正式履行项目合同。如乙方在规定的时间内未能向甲方提供相关资料，申报的材料不完整、不真实的，或未经甲方审核通过的，甲方可视作乙方自动放弃本项目；

2、乙方经甲方审核通过后，安排在项目内工作的值班长等以及被甲方确定为关键性岗位的工作人员，未经甲方同意不得擅自调动或调整岗位。如确需做出调整的，乙方应提前两周向甲方提出书面申请，并提出合适的替代人选，经甲方批准后方可作出调动。上述范围以外工作人员作出调整的，应在调整当月月底前向甲方进行备案；

3、在项目的实际运行过程中乙方无法达到采购文件及合同相关约定或甲方各项要求的，项目内工作人员工作未达到甲方工作要求的，甲方有权要求乙方在规定的时间内调换或增配服务人员，并不支付除合同约定以外的其他任何费用；

4、配置本项目的工作人员仅为本项目提供服务，不得在其他项目兼职；

5、如乙方在规定的时间内未按甲方要求，调换或增配服务人员的；未经甲方批准擅自调动、调整值班长及甲方确定为关键性岗位工作人员的；发现配置本项目人员在其他项目兼职的；甲方有权暂停支付服务费用，并按每次不少于 2000 元的标准扣除服务费用。如上述情况出现 3 次以上的，甲方可无条件终止项目合同的履行，并不承担任何法律责任或赔偿义务；

6、驻项目的服务人员应统一着装，服装干净、整洁、挂牌服务，讲究礼仪、仪表，态度热情，

服务到位。乙方在项目内的服务工作，接受甲方管理部门的日常工作的监督和管理。

四、其它要求

1. 乙方须为本项目配备的所有服务人员按规定缴纳社会保险及人身意外险，若工作人员在服务期间内出现的工伤及其他意外事故，均由乙方自行负责，甲方不承担任何责任；

2. 若乙方在相城区元和街道坐席服务外包项目管理期间，违反下列规定将被解除相城区元和街道坐席服务外包项目管理服务合同：

(1) 严禁将承包的相城区元和街道坐席服务外包项目转包他人；

(2) 乙方在履行合同期间，若所提供的服务有 3 次季度考核未能达到招标文件规定的标准及其响应承诺；

(3) 未按照国家劳动法规定聘用服务人员；

(4) 服务人员的工资社保待遇不得低于最新政策规定的人均最低工资标准和社保缴费标准；

3. 因乙方管理不善，造成秩序维护工作范围内的设施、设备等损坏的，由直接责任人赔偿，若直接责任人因故无法赔偿的，甲方有权要求乙方负责赔偿损失，情节严重的可终止合同甚至诉诸法律。如遇甲方办公场所调整或迁移等重大情况，甲方将提前一个月告知乙方，合同内容经双方协商调整直至终止；

4. 甲方有权检查监督乙方相城区元和街道坐席服务外包项目服务质量，乙方的服务人员须固定工作岗位，不得混岗。甲方对不称职的工作人员有权要求乙方在一周内更换，直至人选合格为止；

5. 甲方为乙方提供必要的值班用房，衣服放置箱、固定电话一部、饮水机一台，承担乙方在服务期间发生的正常水、电费用（故意浪费除外）。

6. 甲方提供服务人员必要的更衣及工具存放用场所，并承担在服务期间发生的正常水电费。

7. 在本相城区元和街道坐席服务外包项目管理服务期限到期后，在新的理企业接管本项目前，除甲方要求乙方提前撤离外，新老管理企业的交接过渡期最长为 7 天，在此期间乙方应提供过渡期管理服务，过渡期管理服务标准和服务费标准不变，由乙方按交接过渡期具体天数按实计算收取；过渡期满后，未按规定进行交接、撤离的，每逾期 1 天甲方向乙方收取该年度服务总价 1% 的违约金。

五、服务费用结算

1. 合同价款的支付：

合同价款按季度支付，每季度服务期支付合同总价的 15%，合同到期全部验收（考核）合格后 10 天内支付至合同总价的 70%，余款在全部验收（考核）合格后 1 年内付清。

2. 付款方式：银行转账。

3. 甲方支付服务费用外不再承担其它任何补贴费用。

六、甲、乙双方的责任

(一) 甲方责任：

1. 为乙方驻现场工作人员提供必要的办公用房、办公家具、库房、工作需要的通讯条件并承担费用，工作外的工作人员通讯费用乙方自理；并指定专人作为甲方联系人予以协调工作。加强与乙方沟通，交流情况，互通信息。

2. 甲方应教育所属人员尊重乙方工作人员的劳动成果，积极配合乙方工作人员履行好合同所规定的职责和义务。因甲方人员使用设备、器材、器械不当而造成的损失与乙方无关。

3. 定期组织对乙方服务质量的考核、收集意见和建议，并将结果及时通报乙方。

4. 协助做好与新旧乙方的业务交接事宜。

5. 为乙方有效开展工作提供其他必要的便利。

（二）乙方责任：

1. 乙方在提供服务前，应提前向甲方提供乙方服务工作人员的基本信息、资质证明，以及甲方要求提供的其他资料，经甲方审核确认后，方可入驻项目并正式履行项目合同。如乙方在规定的时间内未能向甲方提供相关资料，或提供的材料不完整、不真实的，或未经甲方审核通过的，甲方有权无条件终止该合同；

2. 乙方经甲方审核通过后，安排在项目内工作人员，以及被甲方确定为关键性岗位的工作人员，未经甲方同意不得擅自调动或调整岗位。如确需作出调整的，乙方应提前两周向甲方提出书面申请，并提出合适的替代人选，经甲方批准后方可作出调动。上述范围以外工作人员作出调整的，应在调整当月向甲方进行备案；

3. 在合同履行过程中乙方无法达到招标书及合同相关约定或甲方各项要求的，项目内乙方工作人员的工作未达到甲方工作要求的，甲方有权要求乙方在规定的时间内调换或增配服务人员，乙方应在5个工作日内将人员安排到位，甲方不承担除合同约定以外的其他任何费用；

4. 配置本项目的工作人员仅为本项目提供服务，不得在其他项目兼职。配置给甲方的工作人员，如需在本项目内临时调配的，需书面申报并征得甲方同意；

5. 如乙方在规定的时间内未按甲方要求，调换或增配服务人员的；未经甲方批准擅自调动、调整工作人员及甲方确定为关键性岗位工作人员的；发现配置本项目人员在其他项目兼职的；擅自调动服务人员未经甲方批准的；甲方有权暂停支付服务费用，并按每次不少于2000元的标准扣除服务费。如上述某种情况累计出现3次以上的，甲方可无条件终止项目合同的履行，并不承担任何法律责任或赔偿义务；

6. 乙方在从事管理工作中应当做到文明礼貌、注意交通安全，并采取必要的安全防范措施，合同期内若发生交通事故、治安案件、刑事案件的，乙方在承担全部责任的同时还要追究法律责任，并负责赔偿由此造成的所有损失，与甲方无关。此外，甲方可根据事故情节轻重，要求乙方按每次0.5-3万元的标准承担违约责任，直接在服务费中扣除；超过3次以上事故或事故情节特别严重的或影响特别恶劣的，甲方有权无条件解除合同；

7. 乙方应经常对员工进行岗位职责和安全教育，加强岗位责任考核。因管理不当、违规操作发生消防、设备损坏等安全事故的，乙方应承担全部责任，并负责赔偿由此造成的损失，与甲方无关。此外，甲方可根据事故情节轻重，要求乙方按每次 0.1-2 万元的标准承担违约责任，直接在服务费中扣除；超过 3 次以上事故或事故情节特别严重的或影响特别恶劣的，甲方有权无条件解除合同；

8. 乙方应认真做好项目内及周边秩序的维护及安全保卫工作，及时准确处理好各类突发事件，配合做好来访人员接待工作，保证整个服务区域的秩序良好稳定。如因乙方工作失误、反应不及时、处理失当造成服务区域工作秩序混乱的、造成损失的、产生严重后果和影响的，乙方应承担相关责任，并负责赔偿由此造成损失。甲方可根据事故情节轻重，要求乙方按每次 0.5-2 万元的标准承担违约责任，直接在服务费中扣除；超过 3 次以上情节特别严重的或影响特别恶劣的甲方有权无条件解除合同；

9. 确保有关工作人员按国家规定具备相关工种的上岗证和健康证，并按国家有关部门规定，定期组织体检且有年审合格记录；

10. 认真执行国家有关职工工资、福利、假期等方面的规定，严格遵守各项安全制度和操作规程，加强对员工的安全教育，并配备一定的劳动保护必需品以供职工使用。凡发生设备损坏和人员损伤等事故，以及员工生病、事故、伤残、死亡和劳务（劳资问题、工资拖欠问题）纠纷等，均由乙方负责和赔偿。甲方不负责处理；

11. 乙方应认真管理和使用项目内各项设备，建立各类设备的管理档案资料，并每月向甲方上报备案；

12. 乙方需接受并积极配合甲方组织的定期考核、满意度调查等工作，并按甲方提出的意见及时整改；

13. 本合同自然终止或因乙方责任导致甲方无条件解除合同情况出现时，双方按本合同交接管理的相关约定执行；

14. 乙方应在长假之前，应做好长假期间的管理值班方案，报甲方批准。需提前做好计划；

15. 乙方值班长参加培训或有事请假离开项目现场必须经过甲方相关科室负责人同意并安排人员临时接替。乙方应确保管理、服务人员到位，甲方将对人员到位情况进行抽查，人员应到岗但未到岗的或应到位未到位的，按 500 元/人次承担违约责任，在季度考核费中扣除；

16. 乙方必须为其工作人员按国家、省、市人社部门的相关规定缴纳相关费用，并提供必要的劳动保护条件。如乙方违反上述规定，甲方有权根据人社部门有关要求，从服务费中直接支付；

17. 确因甲方工作需要，乙方应无条件配合甲方完成一些突击性工作；

18. 乙方在项目内安排的考察参观、上级检查、同行业交流等会议或接待活动需提前报甲方，并在不影响内部秩序及正常办公的情况下进行。未经甲方许可擅自开展此类活动的第一次予以警告，再次出现的按 1000 元/次承担违约责任；

19. 乙方在投标文件中提出的其他服务承诺；

20. 甲方对乙方在服务工作中产生的各种过错，应采用书面形式通知乙方限期整改。该书面文件以送达至乙方企业法人注册登记中的住所地为准。

七、合同的生效

本合同在双方签字盖章后生效，并须政府采购网上备案。

八、违约责任

1. 合同一方不履行合同义务或者履行合同义务不符合约定的，应当承担继续履行、采取补救措施或者赔偿损失等违约责任；

2. 在合同生效后，甲方无故要求取消此次服务的，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；

3. 乙方不能正常提供服务（逾期超过十五天视为不能提供）从而影响甲方按期正常使用的，应向甲方偿付合同总价款 5%的违约金，违约金不足以补偿损失的，甲方有权要求乙方补足。同时甲方有权要求乙方承担因此造成的其他损失；

4. 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。但合同一方迟延履行后发生不可抗力的，不能免除责任；

5. 合同一方因不可抗力不能履行合同的，应及时通知对方，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。

九、合同的解除和转让

1. 有下列情形之一的，合同一方可以解除合同：

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；

因合同一方违约导致合同不能履行，另一方有权解除合同；

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三十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；

3. 合同的部分和全部都不得转让。

十、争议处理

合同履行过程中发生争议的，双方可以通过友好协商或调解解决；不愿协商、调解或者协商、调解不成的，可向项目所在地法院提起诉讼。

十一、附则

1. 合同份数

本合同一式陆份，甲乙双方各执贰份，招标代理机构一份，政府采购管理部门一份，具有同等法律效益。

2. 未尽事宜

本合同未尽事宜应按《中华人民共和国民法典》以及其他相关法律、法规之规定解释。

甲方（盖章）：

法定（授权）代表人（签字）：

日期：2026.7.16



乙方（盖章）：

法定（授权）代表人（签字）：

日期：2026.7.16



附件：

坐席服务考核实施办法

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	案件派遣	按时派遣	未按时受理	每件扣 1 分	每分扣 100 元
			派遣准确率	未准确派遣	每件扣 1 分	每分扣 100 元
	2	案件跟踪	按时催单及效果	未及时催单导致超期	每件扣 1 分	每分扣 200 元
				未精细化催单导致工单大量堆积	各渠道未结案工单占总月平均受理量 15% 以上, 每 1% 扣 1 分(分为便民渠道、数字城管渠道以及网格巡查三块)	每分扣 100 元
	3	案件、数据查询	及时查询	未及时查询	每件扣 1 分	每分扣 100 元
			查询准确率	未熟练运用系统导致案件、数据查询错误	每件扣 2 分	每分扣 200 元
	4	案件审核	及时审核	未及时审核	每件扣 1 分	每分扣 100 元
			上报未按各渠道结案标准答复的工单被社会治理办公室督查	寒山闻钟、12345 便民热线、领导信箱、政风行风热线、数字城管等各渠道答复中出现不符合语言规范用语、张冠李戴或有政治性、法规性问题; 附件照片传错、明显不符合结案标准; 巡查上报工单未按事部件结案标准结案;	每件扣 1 分	每分扣 200 元
			重大过失	出现未仔细审核上报问题工单被区级及以上上级部门曝光、批评、督办	每件扣 5 分	每分扣 200 元
	5	报表、信息报送	及时报送	未及时报送	每件扣 1 分	每分扣 100 元
			保质报送	未按要求报送	每件扣 1 分	每分扣 100 元
	6	热线受理	受理质量	未及时交办或记录有误的	每件扣 1 分	每分扣 100 元
			受理态度	无人接听、态度不文明	每次扣 2 分	每分扣 100 元
	7	其他	社会治理办公室布置的其他任务	未按时、保质完成社会治理办公室布置的其他任务	每次扣 1 分	每分扣 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

诚信 指标	9	内 务 管理	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
		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
			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
			月末资料	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
	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
				未按规定发放防暑降温费等补贴	每人次扣 0.5 分	每次扣 500 元