南京市政府采购合同

项目名称：南京市江宁区数据局第三方客服服务外包

采购编号：JSZC-320115-NJAH-C2025-0009

采 购 人：南京市江宁区数据局

供 应 商：南京鹏达人力资源服务有限公司

签订日期：2025 年 12 月 31 日

扫描全能王
3亿人都在用的扫描App

项目名称：南京市江宁区数据局第三方客服服务外包

采购编号：JSZC-320115-NJAH-C2025-0009

甲方(采购人)：南京市江宁区数据局

联系电话：025-69634366

地址：南京市江宁区杨家圩 2 号

乙方(供应方)：南京鹏达人力资源服务有限公司

联系电话：025-52782372

地址：南京市江宁开发区胜利路 89 号

根据【项目名称：南京市江宁区数据局第三方客服服务外包，项目编号：JSZC-320115-NJAH-C2025-0009】的采购结果，依据本项目磋商文件及乙方的响应文件和成交通知书，甲乙双方就此次成交的南京市江宁区数据局第三方客服服务外包，签订本合同书。

一、定义

以下术语有特定的含义：

服务是指根据合同约定乙方应承担 政务服务中心现场服务 等工作和合同中约定乙方应承担的其他义务。

合同价款是指根据乙方的响应文件和合同约定，乙方在全面履行合同义务后甲方应支付给乙方的价款。甲方是指合同中明确约定的实际购买和接受服务的单位。乙方是指合同中约定的提供服务的单位。

损失是指合同一方因不履行合同义务而导致另一方及第三方的各种损失的费用，还包括守约方为减轻 损失或维护权利而需支付的各种调查费用、车旅费用、律师费用等。

二、合同项目及期限

1.乙方负责 南京市江宁区数据局第三方客服服务外包 的服务工作。

2.服务期限：2026 年 01 月 01 日至 2026 年 12 月 31 日。

3.服务地点：根据甲方指定地点。

4.服务内容和要求：详见磋商文件。

三、合同总价款

1.合同含税总价款¥： 1431000 元 （大写人民币：壹佰肆拾叁万壹仟元整）

2.合同总价款包括人员工资、社保及公积金、法定节假日工资、福利待遇、办公费用、服装费、管理费及利润以及税率等所有政策性文件规定及合同包含的所有风险、责任等各

扫描全能王
3亿人都在用的扫描App

项应有费用。

3.根据国家现行税法对甲方征收的与本合同有关的税费均由甲方承担；根据国家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。如乙方在履约过程中产生额外的收益，归甲方所有。

四 、付款方式及比例

1 付款步骤：

(1) 预付款：本合同无预付款。

(2) 进度款：按每月付款，当月 15 日内支付本月服务费用（11.925 万元），最后一个月费用按实际结算款的 70%预付。余款待合同期满并经采购人验收合格后，供应商完成所有合同约定内容并经采购人考核评分标准进行清算双方清算结束并确认后 30 日以内付清余款。(注：每次付款前应提供采购人要求的增值税发票，若不符合采购人要求的增值税发票所造成的付款延迟或不付款，由供应方自行承担责任)。(考评表要求见合同附件)

2 支付方式：银行电汇或转账。

3 乙方信息如下：

开户行：紫金农商银行江宁支行营业部

户名：南京鹏达人力资源服务有限公司

账号：320121250120100001996 4

纳税人识别号/统一社会信用代码：913201157305790268

五 、甲、乙双方的责任

1.甲方责任：

1.1 依本合同约定按期支付合同款项；

1.2 依本合同约定及时组织验收；

1.3 协助乙方进行项目的相关协调工作及约定期限内提供相关资料以利于开展项目。

2.乙方责任：

乙方负责完成本次采购要求的全部服务工作，乙方应按磋商文件以及合同约定的技术规范、标准进行实施，并保证按期、保质保量完成项目的实施工作，对提交的项目质量负责。

六 、违约责任

1.甲方违约责任：

1.1 在合同生效后，甲方无故要求解除合同的，应向乙方偿付合同总价款 5%的违约金，

扫描全能王
3亿人都在用的扫描App

违约金不足以补偿损失的，乙方有权要求甲方补足。

1.2 甲方逾期付款的应按照逾期付款金额的每天万分之四支付逾期付款违约金，总额不超总价款的 5%。

2. 乙方的违约责任：

2.1 在合同生效后，乙方无故要求解除合同的，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。

2.2 乙方未按合同约定的质量要求提供服务，不能完成合同时，甲方有权解除合同，乙方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。

2.3 乙方必须自己完成合同内容，不得自行转包、分包，否则甲方有权解除合同并要求乙方偿付合同总价款 5%的违约金。乙方必须按照合同约定配置服务人员，未经甲方同意，不得擅自更换服务人员，否则甲方有权解除合同并要求乙方偿付合同总价款 5%的违约金。

2.4 乙方应执行国家有关规定(如南京市最低工资标准和其他规定),负责乙方员工的生病、事故、伤残、 死亡和劳务纠纷，甲方不承担任何相关责任。

2.5 乙方负有对自己员工的安全责任，甲方不承担任何相关责任。

七、不可抗力

1.如因不可抗力而导致合同实施延误或不能履行合同义务，双方均不承担误期赔偿或不能履行合同义 务的责任。因乙方或甲方先延误或不能履行合同而后遇不可抗力的情形除外。

2.本条所述“不可抗力”系指双方不能预见、不能避免、不能克服的客观情况，不包括双方的违约或疏忽。这些情况包括但不限于：战争、严重火灾、洪水、台风、地震以及其它双方商定的事件。

3.在不可抗力事件发生后，当事方应在十五日内以书面形式将不可抗力的情况和原因通知对方。双方应 尽实际可能继续履行合同义务，并积极寻求采取合理的方案履行不受不可抗力影响的其他事项。双方应通 过友好协商在合理的时间内达成进一步履行合同的协议。

八 、争端的解决

1.甲方和乙方应通过友好协商，解决在执行本合同过程中所发生的或与本合同有关的一切争端。

2.如协商不成，双方中的任何一方可向人民法院提起诉讼，诉讼由合同签订地人民法院管辖。

3.诉讼费由败诉方负担。

4.因合同部分履行引发诉讼的，在诉讼期间，除正在进行诉讼的部分外，本合同的其它部

扫描全能王
3亿人都在用的扫描App

分应继续执行。

九 、违约终止合同

1.在甲方因乙方违约而按合同约定采取的任何补救措施不受影响的情况下，甲方有权在下列情况下向 乙方发出书面通知，提前解除部分或全部合同并要求乙方偿付合同总价款5%的违约金：

1.1 如果乙方未能在合同约定的期限或甲方同意延长的期限内提供部分或全部服务。

1.2 如果乙方未能履行合同约定的其他任何义务。

1.3 如果乙方在本合同的招投标竞争或项目实施过程中有腐败和欺诈行为。为此，定义如下："腐败行 为"是指提供、给予、接受或索取任何有价值的东西来影响甲方人员在采购过程或合同实施过程中的行为； "欺诈行为"是指为了影响采购过程或合同实施过程而谎报事实，损害甲方的利益，包括响应单位之间串通，人为地使采购活动丧失竞争性，损害甲方所能获得的权益。

2.如果甲方根据以上的规定，解除全部或部分合同，甲方可以依其认为适当的条件和方法购买与未提供 服务类似的服务，乙方应承担甲方购买类似服务所超出本合同约定的费用。并且，乙方应继续履行合同中未终止的部分。

3.如果甲方违约，应承担相应的违约责任。

十 、破产终止合同：如果乙方进入破产程序或丧失清偿能力，甲方可在任何时候以书面形式通知乙方终止合同而不给乙方补偿。该终止合同将不损害或影响甲方已经采取或将要采取任何补救措施的权利。

十 一、政府采购法对政府采购合同变更终止的规定： 政府采购合同的双方当事人(指甲乙双方)不得擅 自变更、中止或者终止合同。政府采购合同继续履行将损害国家利益和社会公共利益的，双方当事人应当变 更、中止或者终止合同。有过错的一方应当承担赔偿责任，双方都有过错的，各自承担相应的责任。

十二、合同转让和分包： 本项目不得转让、转包和分包。

十三、需要补充的合同条款：(根据评审过程中或者商务谈判时商定的条款和条件在订立合同时标明)。

十四、合同生效

1.双方签约人为各自法定代表人或被授权代表。

2.本合同系指本文件及其附件中的所有部分，磋商文件、乙方的响应文件、成交通知书、乙方在采购过程中的澄清和承诺等为本合同不可缺少的组成部分。

扫描全能王
3亿人都在用的扫描App

3.本合同自甲乙双方签字盖章之日起生效。

4.本合同壹式伍份，甲乙双方各执贰份，采购代理机构执壹份，各份具有同等法律效力。

5.本合同应按照中华人民共和国的现行法律进行解释。

6.合同修改：除甲乙双方签署书面修改、补充协议，并成为本合同不可分割的一部分之外，本合同条件不得有任何变化或修改。

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

甲 方（公 章）：

法定代表人或授权代表：

签约日期：2025.12.31

乙 方（公 章）：

法定代表人或授权代表：

签约日期：2025.12.31

江宁区数据局

南京市江宁区数据局第三方客服服务外包项目考评表

年　　月

考评项目	标准要求	考评内容描述及评分标准	评价方式	本月绩效评价说明	本月得分
工作纪律（30分）	服从安排，遵章守纪 坚守岗位，维护秩序 执行规定，行为规范 爱护财物，厉行节约	外包岗位服务人员在工作期间： (1) 按时上下班，无迟到早退现象； (2) 无串岗或未经许可的脱岗现象； (3) 无浪费或损坏办公物品的现象； (4) 态度端正，无消极怠工的现象； 违反一次，扣2分。	现场巡查	/	30
仪容卫生（20分）	亮牌上岗，着装规范 仪容整洁，仪表端正 举止得体，文明礼貌 柜面整洁，物品有序	外包岗位服务人员在工作期间： (1) 无着装和亮牌上岗不规范的现象； (2) 无仪容仪表不整洁不端正的现象； (3) 无行为举止不礼貌不文明的现象； (4) 无违反定置管理及物品无序现象； (5) 无脏乱差、不整洁、不卫生现象。 违反一次，扣1分。	现场巡查	/	20
服务规范（30分）	一次告知，全面准确 观察细致，主动问询 解答完整，服务周到 引导说明，精准对接 主动热情，微笑服务 以礼待人，以诚做事 态度谦和，文明用语 耐心细致，服务至上	外包岗位服务人员，在工作期间，以及接待服务对象、办理服务事项时： (1) 接待问询解答，无不耐烦的言行； (2) 受理服务事项，无爱理不理行为； (3) 寻求服务帮助，应积极热情耐心； (4) 服务交流沟通，应文明礼貌用语； (5) 排错服务窗口，应主动清晰指引； (6) 服务接待过程，应语气平和交流； (7) 发生误解矛盾，应冷静不争不吵； (8) 面对不当苛责，应理性面对处置； (9) 内生负面情绪，无发泄抱怨流露等。 违反一次，扣2分。	投诉记录	/	30
服务评价（20分）	微笑服务，自然亲和 矛盾纠纷，忍让化解 正视评价，追求满意 创先争优，树立形象	外包岗位服务人员在工作期间： (1) 无服务不满意评价； (2) 无举报投诉等事项； (3) 无扰乱现场工作秩序的行为等。 违反一次，扣4分。	投诉记录	/	20

本月结算标准		本月得分合计	
本月费用增减		本月考评结果	
费用增减说明		本月实际结算	

考评负责人：　　项目负责人：　　日期：

【备注】：

1、考评结果为合格/不合格，当月评价得分合计≥90分为合格，<90分为不合格；当月考评不合格提出整改意见，当年考评不合格达三次扣除月服务费10%，并视情节严重程度考核续签事宜。

2、全年累计扣减>10分，每超出1分扣减100元。

3、合同期末根据实际岗位配置情况，据实结算。

扫描全能王
3亿人都在用的扫描App

客服主要服务内容：

1）为群众提供区政务服务中心的导引服务，

2）为市民提供区政务服务中心现场及电话咨询服务；

3）保障区政务服务中心会务接待工作。

工作职责：

1）负责政务服务中心业务办理取叫号服务；

2）负责自助区辅助群众自助办；

3）负责区政务服务中心复印、打印设备的管理和服务；

4）负责为特殊群体办事提供便利，例如提供哑语翻译、群众租借轮椅等服务；

5）负责接听总服务台咨询电话；

6）辅助区政务服务中心会务、接访工作；

7）负责区政务服务中心报纸分发工作；

8）其他区政务服务中心管理部门交代的任务。

扫描全能王
3亿人都在用的扫描App