政府采购合同

编号：JSZC-320508-SZHR-G2025-0039

甲方（采购人）：苏州市姑苏区政务信息中心

地址：苏州市姑苏区西环路 2115 号 3 楼

联系人：严闻乾

电话：0512-67235102

乙方（供应商）：苏州市金阊人力资源有限公司

地址：苏州市广济南路 288 号金座大厦 15 楼

联系人：孙蕾

电话：15851474729

根据苏州市姑苏区政府采购编号：JSZC-320508-SZHR-G2025-0039 号招标文件、《中标通知书》《中华人民共和国民法典》等有关规定，为明确甲方和乙方在咨询服务过程中的权利、义务和经济责任，经双方友好协商，甲乙双方就乙方向甲方提供苏州市姑苏区 12345 热线第三方服务工作，签订本合同书，以兹共同遵守。

（一）项目名称：苏州市姑苏区 12345 热线第三方服务

（二）合同内容

1.服务内容：具体详见招标文件及乙方投标文件。

2.合同履行期限：24 个月，自 2026 年 1 月至 2027 年 12 月。

3.服务地点：姑苏区政务信息中心办公现场。

4.服务合同总金额：人民币**大写：**贰仟贰佰肆拾捌万贰仟元整。小写：

22482000.00元），包括完成苏州市姑苏区12345热线第三方服务工作所需人员的招聘、培训及服务人员的基本工资、绩效工资、税金、国家规定的社保、公积金，以及年假、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乙方企业利润、服务费、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。

5.在合同有效期内一方不得擅自变更或终止此项合同，如未经双方同意，擅自变更或终止此项合同的一方要负违约责任。此项合同需终止，应在实施期内提前通知对方。

6.下列文件为本合同不可分割部分：

① 中标通知书；

② 乙方的投标文件；

③ 乙方在招投标过程中所作的其它承诺、声明、书面澄清等；

④ 采购文件及其附件；

⑤合同附件。

（三）对乙方的综合管理要求

1.乙方入驻项目前，须依据招标文件及合同约定，提前向甲方申报项目服务人员的基本信息、资质证明及其他要求资料，经甲方审核确认后方可入驻并正式履行合同。若乙方未按时提供、材料不完整或不真实，或未经甲方审核通过，将视为乙方自动放弃本项目，且甲方有权单方解除协议。

2.经甲方审核通过并确定为关键岗位的人员，未经甲方书面同意不得擅自调动或调整。确需调整的，乙方应提前两周提出书面申请并提供合适替代人选，在获得甲方批准后方可执行。其他人员调整应在调整当月月底前向甲方备案。服务期内，乙方应确保本项目配置人员的离职率不超过 15%；若超过，甲方有权视情况无条件解除合同。

3.项目运行过程中，若乙方无法达到招标文件、合同约定或甲方要求，或工作人员未达到甲方工作标准，乙方应按甲方要求在规定的时限内调换或增配

服务人员，且甲方不因此支付合同约定以外的任何费用。

4.乙方服务人员应统一着装，保持服装整洁，佩戴工牌，注重礼仪仪表，服务热情到位。乙方的服务工作应接受甲方的日常监督与管理。对于甲方就服务质量及满意度（率）检查所指出的问题，乙方须及时整改到位。乙方应主动就服务过程中的问题与甲方及时沟通，提出改进方案，不断提升服务质量。

5.乙方须依法用工，确保服务人员工资社保待遇不低于最新政策规定的人均最低工资标准和社保缴费标准，并承担服务期间发生的工伤及其他意外事故的全部责任。

6.乙方为本项目人员支出的综合工资收入（含服装、福利、社保、公积金、绩效等）不得低于项目总金额的 95%。乙方不得拖欠员工工资，如因此引发讨薪事件或对项目运行造成严重影响，甲方有权解除合同。

7.乙方及其员工应保守甲方工作秘密，如因乙方或其员工原因导致泄密，乙方应承担相应法律责任。

8.乙方员工在服务期间因故意或过失造成甲方或任何第三方人身、财产损失的，由乙方负责处理、赔偿并承担全部责任。乙方员工离开工作岗位前须返还甲方提供的财物，否则甲方有权按财物购买价要求乙方赔偿。

8.乙方不得将本项目服务转包。配置于本项目的人员仅限在本项目服务，不得在其他项目兼职。

9.若发生以下情形，乙方同意甲方有权暂停支付服务费，并按每次不少于 2000 元的标准扣除费用：（1）未按甲方要求按时调换或增配服务人员；（2）未经批准擅自调动或调整关键岗位人员；（3）发现本项目人员在其他项目兼职。上述情形累计出现 3 次以上，甲方有权无条件终止合同，且不承担任何法律责任或赔偿义务。

10.乙方接受甲方定期进行的服务考核，考核结果与费用支付直接挂钩，考核细则详见附件。

11.特殊情况下甲方要求增派人员时，乙方必须及时响应，相应人员费用按服务人员单价另行支付。

12.因乙方管理不善造成服务现场设施、设备损坏的，由直接责任人赔偿；若直接责任人无法赔偿，乙方应负责赔偿全部损失；情节严重的，甲方可终止合同乃至诉诸法律。

13.合同到期后，若甲方未要求乙方提前撤离，乙方应提供最长不超过 7 天的交接过渡期服务，服务标准与费用不变，按实际天数计费。过渡期满后未按规定交接撤离的，每逾期 1 天，乙方须向甲方支付该年度服务总价万分之四的违约金。

14.如遇甲方办公场所调整或迁移等重大情况，在甲方提前一个月通知后，乙方应配合协商调整合同内容；若无法协商一致，双方可无过错终止合同。

15.乙方违反下列规定之一的，甲方有权解除合同：（1）将承包服务转包；（2）未按国家劳动法规定聘用服务人员；（3）服务人员工资社保待遇低于政策规定标准；（4）累计两次上级单位通报考核排名未达到甲方要求；（5）招标文件约定的其他可解除合同的情况。

（四）对乙方提供服务的考核

为规范乙方及其员工行为，保障正常运营，乙方同意接受甲方依据招标文件附件所列考核细则实施的月度考核。乙方承诺在服务期内持续满足甲方的各项考核要求。如遇上级单位发布相关考核通报，乙方同意直接采用该通报中的综合排名结果（须不低于中游水平）作为考核依据，且该结果效力高于甲方月度考核结论。

（五）服务费用结算

1.合同价款的支付：

（1）合同总金额（大写）：**人民币贰仟贰佰肆拾捌万贰仟元整**（小写：22482000.00 元）。

（2）服务费用根据合同金额每个月分摊；每个月分摊的服务费：（大写）：人民币玖拾叁万陆仟柒佰伍拾元整 （小写）：￥936750 元。

（3）付款步骤：①合同签订后 15 个工作日内，甲方向乙方支付合同金额

30%作为预付款（除非乙方明确表示无需预付款的，甲方不予支付预付款）。②服务费用每个月结算一次，预付款按比例每次结算后扣除，即每次服务费用结算时，甲方应按结算金额的 70%支付。

（4）服务费用结算方式为：采用先服务后付款的方式，次月 20 日前支付前月应付服务费用。甲方对项目服务方（乙方）每月考核一次，按照考核情况在每月的应付服务费中扣除考核扣款（如有）后再结算。

2.付款方式：本项目使用数字人民币支付。

3.甲方支付服务费用外不再承担其它任何补贴费用。

4.甲方根据乙方在合同中所提供数字人民币账户信息转账支付：

账户名称：苏州市金阊人力资源有限公司

开户银行：中国工商银行苏州阊门支行

数字人民币账号：0022501002281138

（六）甲乙双方的责任

（1）甲方责任：

1.为乙方驻场工作人员提供必要的办公用房、办公家具、库房、更衣场所、工作所需的固定通讯条件并承担费用（工作人员非工作用途通讯费用自理），以及必要的值班用房、储物设施和饮水设备，并承担服务期间正常发生的水电费用（故意浪费除外）。

2.指定专人作为联系人，负责与乙方进行日常工作协调，加强沟通，交流情况，互通信息。

3.教育所属人员尊重乙方工作人员的劳动，配合其履行合同职责。因甲方人员使用设备、器材、器械不当造成的损失，由甲方自行承担。

4.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；有权检查监督乙方服务质量，对不称职的工作人员有权要求乙方限期更换。

5.为乙方有效开展工作提供其他必要的便利，并在合同自然终止或解除时，协助做好业务交接事宜。

（2）乙方责任：

1.乙方应文明、安全提供服务，采取必要安全防范措施。合同期内若发生交通安全、治安、刑事案件，或因乙方管理不当、违规操作发生消防、设备损坏等安全事故，或因其工作失误、处置失当导致工作秩序混乱、造成损失或严重后果的，乙方须承担全部责任，负责赔偿全部损失，并依法承担相应法律责任。此外，甲方可根据情节轻重，按每次 0.5-3 万元的标准追究乙方违约责任，并从服务费中扣除；乙方责任事故超过 3 次或情节特别严重、影响特别恶劣的，甲方有权无条件解除合同。

2.确保所有工作人员具备国家规定的有效上岗证和健康证，并按规定定期组织体检及证照年审。

3.认真执行国家关于职工工资、福利、假期等规定，依法为工作人员缴纳各项社会保险及费用，提供必要劳动保护。发生员工伤病、伤残、死亡及劳务（劳资）纠纷的，均由乙方负责处理并承担全部赔偿责任。若乙方拒不支付，甲方有权从应付服务费中直接扣除后支付。

4.加强员工岗位职责、安全教育及考核。乙方工作人员在服务期间因故意或过失造成甲方或任何第三方人身、财产损失的，由乙方负责处理、赔偿并承担全部责任。

5.认真管理、使用项目内各项设备，建立设备管理档案并每月向甲方报备。

6.积极配合甲方组织的考核、满意度（率）调查，对甲方指出的问题及书面整改通知须及时整改落实。无条件配合甲方完成必要的突击性工作。

7.在项目内安排考察、参观、会议或接待活动须提前报甲方批准，且不得影响正常办公秩序。未经许可擅自开展的，首次予以警告，再次发生的按 1000 元/次承担违约责任。

8.乙方承诺，在服务期内确保其服务达到甲方设定的考核要求。若存在上级单位发布的考核通报，乙方同意以该考核通报的综合排名结果为准（须至少达到中游水平），并确认该排名效力优先于甲方的月度考核。如首次未达上述要求，乙方接受甲方根据实际情况在当月应付服务费中予以扣减，扣减幅度不超过 5%；若服务期内累计两次未达到考核排名要求，乙方同意甲方有权无条件解除本合同。

9.长假期前应提前制定管理值班方案报甲方批准。

10.确保管理服务人员足额到位，接受甲方不定期抽查（频率不低于每月一次）。如发现应到岗人员未到岗，甲方有权按合同金额折算扣除该人员当月服务费。

11.履行其在投标文件中所作的其他各项服务承诺。

12.在合同自然终止或因乙方责任导致合同解除时，须按本合同关于交接管理的约定执行。

13.乙方承诺，甲方就服务过错发出的书面整改通知，凡送达乙方工商登记住所地的，即视为已有效送达乙方。

（七）合同的生效

本合同在双方签字盖章后生效，并在规定时间内进行网上公示。

（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，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。

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，可向甲方所在地人民法院提起诉讼。

（十一）验收

1.按采购文件要求及国家相关法律法规组织验收

甲方定期对乙方进行考核，考核结果与费用支付直接挂钩，考核细则详见附件。

2.验收结果不符合采购要求的，采购方有权终止合同，一切损失，以及产生的相关费用由中标方承担。

（十二）附则

1.合同份数

本合同一式伍份，甲乙双方各执贰份，招标代理机构壹份。

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。合同各方签署及盖章：

（以下无正文）

甲 方：

（公章或合同章）

甲方代表签字：

签订日期：2026年1月5日

乙 方：

（公章或合同章）

乙方代表签字：

签订日期：2026年1月5日

合同附件：

苏州市姑苏区 12345 热线第三方服务

月度考核评分表

（20____年___月）

填表时间：　　年　　月　　日

总分：

考核指标	指标分解与内容		考核要求与评分方法	分值	评价方式
一、服务保障（25分）	1.1 工作团队	建立坐席服务工作团队，指定负责人，所有人员造册登记。	1.1.1 建立坐席服务工作团队，驻场管理人员不少于 2 人（项目经理、项目副经理），并明确分工，指定相关责任人；未建立服务工作团队的扣 1 分，无指定责任人扣 1 分；驻场管理人员未按要求派驻的，此大类不得分。（5 分）	5	台账记录
	1.2 制度管理	建立健全覆盖服务全过程的制度规范，日常管理规范有序，符合业务服务标准。	1.2.1 按照便民服务全流程的运行规范及坐席服务工作考核细则，制定各类运行保障预案并严格落实，否则，扣 1 分；相关材料每月整理归档（包含但不限于呼入量、接通量、工单量、回访量等），并报中心归档，未按规定落实，每一次扣 1 分。（2 分）	8	提供资料
			1.2.2 严格按照便民服务全流程的运行规范执行，否则，每次扣 1 分；制定坐席服务规范章程和员工手册，并按照规范执行，做到人手一份；未制定坐席服务规范章程和员工手册的，缺一项扣 1 分。（2 分）		
			1.2.3 制定保密制度，规范保密流程，与所有人员签订保密协议，工作过程中获取的涉及非公开的信息严格保密，不得以任何形式泄露；未制定制度的扣 1 分，未与所有人员签订保密协议的扣 1 分；每季度开展不少于一次员的工保密教育及意识形态学习教育培训，并规范做好台账记录，每少一次扣 1 分。（2 分）		台账记录

			1.2.4 依法用工，按实足额发放人员薪资、津补贴等待遇，按标准缴纳社保和公积金；未按规定发放到位的，一次扣 1 分。（2 分）		
	1.3 能力提升	建立完善的职业能力提升和岗位激励机制，提供优质精准的业务服务。	1.3.1 落实岗位激励机制，每季度对坐席员进行能力考核和评级，未落实的，每次扣 1 分。（2 分）	8	提供资料
			1.3.2 提供在职人员业务能力提升培训，每月不少于一次，全年不少于 12 次（每次需全员全覆盖）；每少一次扣 1 分；全年不少于 2 次的全员系统性培训，每少 1 次扣 1 分。（2 分）		台账记录
			1.3.3 建立坐席员心理疏导与职业关怀机制，关注人员身心健康；未建立机制扣 0.5 分，全年开展不少于 2 次，少 1 次扣 1 分。（2 分）		
			1.3.4 有健全的“内训师”人员队伍，在职内训师总数不少于 1 人，每少 1 人扣 2 分；（2 分）		
	1.4 会议活动	积极参加市级区级业务单位组织的会议、培训和活动。	1.4.1 未按要求参加中心条线工作单位组织的各类培训/会议的，每次扣 1 分；会议活动缺席的，每次扣 1 分，事先书面请假经批准的，不扣分。（4 分）	4	台账记录
二平台运行（60 分）	2.1 热线服务	按照职责和服务承诺要求，热线接处的接通率高、服务规范。	2.1.1 综合接通率：达到 95%以上，否则，每低 0.1 个百分点扣 0.1 分；不满 0.1 个百分点， 按照 0.1 百分点计算。（5 分）	35	系统统计
			2.1.2 平均等待时长：低于 15 秒，否则，15 秒≤平均等待时长＜20 秒，扣 0.2 分；20 秒≤平均等待时长＜30 秒，扣 0.5 分；平均等待时长≥30 秒，扣 2 分。（5 分）		
			2.1.3 工作时间 30 秒接通率：达到 95%以上，否则，每降低 1%扣 0.2 分。（5 分）		
			2.1.4 12345 热线咨询类诉求在线解答率不低于 70%，每降低 0.1%，扣 0.2 分。（4 分）		

			2.1.5 服务礼仪：礼貌问好称呼对方、查资料前后致歉、再次询问需求、礼貌告别；经认定为有责投诉的，每件次扣 0. 1 分。（3 分）		录音抽查
			2.1.6 问题确定：询问需求、快速找准问题、主动询问、工单填写规范；不符合规范要求出现 1 次扣 0.1 分。（3 分）		
			2.1.7 解决能力：不推诿、对情绪不稳定对象进行安抚、清楚地说明处理方法；经认定为有责投诉的，每件次扣 0.1 分。（3 分）		
			2.1.8 语言表达：回访规范清晰、使用普通话、语速适中清晰报读、使用敬语、不随意插话耐心倾听；不符合规范要求出现 1 次扣 0.1 分。（2 分）		
			2.1.9 录音质检：平台呼入制单工单量的 1%及以上，回复回访呼出量的 1%及以上，并每月出具质检报告，否则，每少一次扣 1 分。（5 分）		系统统计
	2.2 工单处办	按照工作指令处办平台工单，及时、准确、差错率低。	2.2.1 工单填写规范， 按《市“12345”政府公共服务平台标准化服务工单填写 规范》填写工单；出现有责工单 1 次扣 0.5 分，重大失误 1 次扣 1 分。（5 分）	25	系统统计
			2.2.2 诉求分类精准，按《苏州市政府公共服务平台诉求分类与代码》标准，正确选择服务工单类型和诉求内容归口；服务工单类型和诉求内容归口累计出现错误每满 5 件扣 0.2 分。（3 分）		
			2.2.3 工单及时派遣处理，因工作人员主观因素未及时受理、立案、派遣、督查，出现重大延误件，每件扣 0.5 分。（5 分）		台账记录
			2.2.4 工单答复审核，坐席管理原因出现答复错漏、重要敏感工单未经审核，直接答复等情况的，每件扣 0.5 分；出现有责投的每件次扣 1 分。（3 分）		系统统计
			2.2.5 及时签收率：2 小时内及时签收率达到 99% 以上，否则，每降低 1% 扣 0.5 分。（3 分）		系统统计

			2.2.6 知识引用率：知识引用率达到 20% 以上，否则，每降低 1%扣 0.5 分。（2 分）		提供资料
			2.2.7 派单准确率：派单准确率达到 98% 以上，否则，每降低 1%扣 0.5 分。（2 分）		检查系统 提供资料
			2.2.8 按时办理率：及时办理率达到 99%以上，否则，每降低 1%扣 1 分。（2 分）		系统统计
三服务效能（20 分）	3.1 违规监察	群众认可，满意度高，在便民服 务工作指令涉及范围内无有责重复投诉情况发生。	3.1.1 信息泄露：坐席员利用职务便利泄露单位涉密信息、泄露个人隐私等，一经查实，严肃追责，每件次扣 2 分。（4 分）	20	台账记录
			3.1.2 职业道德：坐席员存在“吃、拿、卡、要”、上报虚假信息、发生 纠纷等行为，每件次扣 1 分；通过各类自媒体网络发表不当言论造成中心不良影响的，每次扣 3 分。（6 分）		
			3.1.3 有责投诉：市级及以上平台发现，或服务对象升级投诉至市级及以上平台，经认定为有责投诉的，每件次扣 1 分。（2 分）		
			3.1.4 服务工单经市级及以上主管部门核查发现存在办理差错的，每次扣 1 分；服务工单被上级扣分经认定为坐席人员责任的，每次扣 1 分。（2 分）		系统统计 提供资料
	3.2 公众满意		3.2.1 服务邀评满意率达到 95%及以上，否则，每降低 0.1%扣 0.1 分。（1 分）		系统统计
	3.3 信息公开		3.3.1 工单信息公开中，未正确引导导致申请人投诉的，每次扣 0.2 分。（1 分）		台账记录
	3.4 责任担当		3.4.1 维护中心形象，被市（区）级有关部门通报或书面批评的，被各类新闻媒体曝光造成不良反响的，每次扣 2 分。（4 分）		台账记录
四争先创优	4.1 效能提升	加分项	4.1.1 综合接通率大于 95%的，每提高 1% 加 0.1 分；工作时间 30 秒接通率达到 95%及以上，每提高 1%加 0.1 分；话务邀评满意率达 99%以上的，每次加 0.5 分。（1 分）		系统统计

			4.1.2 被考评当季，通过创新工作方法、工作机制，工作效率和服务质量明显提高的，每项加 0.5 分。（1 分）		台账记录 提供资料
	4.2 荣誉创新		4.2.1 被考评当季，报送宣传信息被市平台或市级主流媒体采用的，每件得 0.5 分；被省平台或中央、省级主流媒体采用的，每件得 1 分。同一内容被不同渠道采用的，以分值高的计分。（1 分）		台账记录
			4.2.2 被考评当季，通过参加各类活动，获得个人荣誉的，每项得 0.5 分；获得区级集体荣誉的，每项得 1 分，获得市级及以上集体荣誉的，每项得 2 分。（2 分）		提供资料
说明： **1.扣分项：每项扣分以该分项分值为限，扣完为止；加分项：每项加分以该分项分值为限，加完为止，累计不超过 5 分。** **2.考核每月考核一次，月度考核评分 90 分及以上的发放足额当月服务费；每低 0.1 分扣除当月服务费的 0.1%。**					