

采购合同

项目名称：交通运输投诉受理服务人员劳务外包项目

项目编号：GLZC2024-C3-990515-HCDZ

甲方：桂林市交通运输局（采购人）

乙方：安徽德勤人力资源有限公司（成交供应商）

根据《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国政府采购法实施条例》、《中华人民共和国民法典》等法律、法规规定，按照磋商文件、响应文件规定条款和成交供应商的承诺、甲乙双方签订本合同。

第一条 合同标的及合同金额

项目名称	服务内容	数量 ①	单位	单价（元） ②	单项合计金额 （元） ③=①×②
交通运输投诉受理服务人员劳务外包项目	详见附件	1	项	1233000.00	1233000.00
合计					1233000.00

根据《成交通知书》的成交内容，合同的总金额为：（大写）壹佰贰拾叁万叁仟元整 人民币（¥1233000.00元）

第二条 服务内容要求

一、服务内容

（一）工作内容

- 负责桂林市 12328 热线的日常运营管理。
- 做好来自 12345 热线的工单协调转派工作。
- 严格按照工单办理流程，及时签收并转派工单，开展工单办理情况的跟踪、反馈、回访、统计分析等工作，同时，就工单办理问题与相关业务部门进行有效沟通和协作。
- 负责知识库的建设和维护，对知识库内容进行实时更新补充，以确保知识库的及时性和准确性。
- 负责撰写并按时提交月报、季报、简报、年报、专题报、工作总结等报告。
- 做好桂林市交通运输局官网、桂林市交通运输局政务邮箱和手机等渠道的工单交办、跟踪、回访、分析等工作。
- 完成采购单位交办的其他工作。

（二）人员配备要求

- 本项目要求配备 10 名项目服务人员（其中：①班长 1 名：开展业务指导、现场协调、疑难处置等工作，确保热线独立顺畅运行。现场管

理人员应能独立承担话务班全面管理、指挥、协调工作，具有强烈的责任感，扎实的业务知识，良好的协调沟通及问题分析解决能力，能适时、主动向业务主管部门提出有效反馈及效率改进方案，切实保障热线服务质量，自觉维护主管部门的良好形象；②文案写作1名：开展公文写作及数据分析统计工作。文案写作人员应熟练掌握公文写作知识，文字基本功扎实，能独立完成各类文体的写作，思维敏捷、洞察力强、语言表达能力强。按时、按质完成各类文案的撰写及领导交办的其他临时性工作；③客服专员8名，负责工单办理情况的转派、跟踪、反馈、回访、知识库建设等工作），年龄在20—45周岁。

2. 能熟练使用计算机和办公软件。

3. 普通话标准流利、吐字清晰。

4. 具备良好的沟通协调能力及良好的公文写作能力。

5. 思想、身体健康，精神面貌良好，无违法乱纪行为。

6. 爱岗敬业，有强烈的责任心、奉献精神和团队合作意识（具有从事交通运输行业、政府相关工作经验者优先考虑）。

7. 抗压能力较强，积极乐观，工作细致、认真，具有良好的逻辑思维能力和独立的工作能力，工作主动性强。

（三）管理要求

1. 制定完善的人员工作、管理方案。

2. 制定有效的人员激励计划和相关制度。

3. 制定与12328、12345热线考核标准、发展规划等相适宜的各项规章制度、疑难处理机制、质量监控保障制度、人员考核办法及实施人员日常考核。

4. 负责落实桂林市交通运输信息中心和12328热线大厅的形象设计，包括内部规范制度上墙，标识牌设计制作，工作环境美化等细节工作内容。

5. 要求根据当地政府的有关规定，按月支付其员工的工资，为其员工按规定缴纳社会保险及支付各项补贴、福利及国家规定的其他相关费用。

6. 成交供应商须高质量完成12328电话运行管理工作、12345工单办理工作，根据采购人的整改意见进行整改（涉及人员更替的须得到采购人同意方可进行）。连续两个月整改不合格的或运营期内超过三个月（含三个月）整改不合格的，采购人可终止合同。

7. 结合12328交通运输服务监督热线岗位特点及上级部门要求，采用合理工作制，保证在岗人数，确保工作不断档。

8. 要求必须建立服务质量管理体系，具备完善健全的各项管理制度，至少包括人员绩效考核制度、人员岗位职责、考勤管理制度、培训管理制度、安全保密制度、网络安全管理制度、问题反馈机制、标准化的服

务流程等。

9. 应当明确除现场管理人员以外的管理、质检、培训等专业人员，为本项目实施提供必要的支持保障。

10. 其它要求：要求供应商负责为每名服务人员提供夏季工作服 2 套、冬季工作服 1 套。

11. 完成采购人单位交办的其他工作内容。

(四) 人员培训要求

1. 新招录外包服务人员上岗前必须进行理论知识(组织文化、岗位要求、交通运输政策知识等)、跟班学习等为期 30 天的岗前培训，经采购人测试合格后方可上岗。

2. 必须安排有计划的日常培训，每月一期的业务知识培训(包括新政策出台的业务政策培训)，进一步认同组织文化和目标，增强团队意识和凝聚力，提升业务知识水平。

3. 要求应当根据交通运输部、自治区交通运输厅的要求，组织人员参加交通运输部、自治区交通运输厅举办的业务培训。

(五) 服务质量及考核要求

1. 交办及时率：要求月业务分发交办及时率达到 100%。

2. 事故率：12328 交通运输服务监督热线、桂林市 12345 政务服务便民热线等工单处理工作中，不得因人员疏忽、差错等原因造成有责扣分，影响桂林市交通运输局在全市、全区各项考核中的排名。

3. 在岗率：要求应在岗人员 100% 在岗率。

4. 分析报告：定期提交月报、季报、简报、年报、专题报、工作总结等报告。

5. 具体考核事宜，以交通运输部、广西壮族自治区交通运输厅、桂林市交通运输局等上级主管部门，12345 政府服务便民热线及采购人要求的相关考核细则(指标)为准。

(六) 薪资要求

1. 乙方发放给本项目服务人员的工资不得低于当年度及当月桂林市的最低工资标准(因考核被处罚的除外)。乙方为服务人员购买社会保险。

第三条 服务保障

乙方应按响应文件规定的服务范围向甲方提供相应服务。

第四条 权力保证

乙方应保证所提供服务在使用时不会侵犯任何第三方的其他权利。

第五条 资料的保密

乙方必须按照国家相关法律法规与本项目相关的人员签订保密协议，并将签订后的保密协议报备到甲方。

力资



2034



第六条 服务时间

自合同签订且提供服务之日起 24 个月（2024 年 6 月 28 日至 2026 年 6 月 28 日）。

第七条 服务条件

甲方应提供必要服务条件（如场地、电源、水源等）。

第八条 税费

本合同执行中相关的一切税费均由乙方负担。

第九条 付款方式

按季度支付；自首季度服务结束后，成交供应商向采购人提供有效发票，发票类型为“增值税普通发票”，发票内容为“人力资源外包”，在采购人确认当季度所提供的服务完成及考核指标达到率并经财政审批用款计划后的 15 个日历日内支付相应季度的合同价款（无息）。

第十条 违约责任

1. 甲、乙双方应严格履行合同，除不可抗力情况外，致使本合同不能履行时，甲乙双方均无权提前终止本合同。

2. 乙方拒绝履行标书中的规定，经甲方书面通知，乙方收到书面通知之日起十五日内拒不改正的情况下，甲方有权提前终止本合同。

3. 因乙方故意或重大过失导致服务质量和考核未达标，甲方将视情节轻重扣除合同总金额的 0.1%-0.5%。

第十一条 不可抗力事件处理

1. 在合同有效期内，乙方因不可抗力事件导致不能履行合同，则合同履行期可延长，其延长期与不可抗力影响期相同。

2. 不可抗力事件发生后，应立即通知对方，并寄送有关权威机构出具的证明。

3. 不可抗力事件延续一百二十天以上，双方应通过友好协商，确定是否继续履行合同。

第十二条 合同争议解决

1. 因服务问题发生争议的，应邀请国家认可的相关机构进行鉴定。服务符合要求的，鉴定费由甲方承担；服务不符合要求的，鉴定费由乙方承担。

2. 因履行本合同引起的或与本合同有关的争议，甲乙双方应首先通过友好协商解决，如果协商不能解决，可向桂林市临桂区人民法院提起诉讼。

3. 诉讼期间，本合同继续履行。

第十三条 合同生效及其它

1. 合同经甲乙双方法定代表人或授权代表签字并加盖单位公章后生效。

2. 合同执行中涉及采购资金和采购内容修改或补充的，需经采购人

审批，并签订书面补充协议方可作为主合同不可分割的一部分。

3. 本合同未尽事宜，遵照《中华人民共和国民法典》有关条文执行。

第十四条 合同的变更、终止与转让

1. 除《中华人民共和国政府采购法》第五十条规定的情形外，本合同一经签订，甲乙双方不得擅自变更，中止或终止。

2. 乙方不得擅自转让其应履行的合同义务。

第十五条 签订本合同依据

1. 竞争性谈判文件；
2. 乙方提供的响应(或应答)文件；
3. 服务方案；
4. 服务承诺书；
5. 成交通知书。

本合同甲乙双方签字盖章后生效，一式四份，具有同等法律效力，甲、乙双方各一份。采购合同双方自签订之日起1个工作日内将合同原件一份送桂林市政府采购管理办公室备案，一份由采购代理机构存档。

甲方（公章）：桂林市交通运输局

乙方（公章）：安徽德勤人力资源有限公司

法定代表人

签字或（印章）：_____

委托代理人

签字或（印章）：_____

电 话：_____

开户名称：_____

开户银行：_____

银行账号：_____

日 期：2024年6月28日

法定代表人

签字或（印章）：_____

委托代理人

签字或（印章）：吕云霞

电 话：18949853116

开户名称：中国工商银行

开户银行：中国工商银行合肥市城建支行

银行账号：1302011719020156231

日 期：2024年6月28日

