

2025 年西安高新区 12345 市民热线坐席 服务外包项目服务采购合同

项目编号: XAZJ-2024-080. 1B1

甲方: 中共西安高新技术产业开发区工作委员会党群工作部

乙方: 陕西育创人力资源服务有限公司



2025 年西安高新区 12345 市民热线坐席服务外包项目

服务采购合同

甲方(采购人):中共西安高新技术产业开发区工作委员会党
群工作部

乙方(中标人):陕西育创人力资源服务有限公司

2025 年西安高新区 12345 市民热线坐席服务外包项目
(项目编号: XAZJ-2024-080.1B1), 由西安正建工程咨询有限公司组织竞争性磋商, 中共西安高新技术产业开发区工作委员会党群工作部(以下简称“甲方”)确定陕西育创人力资源服务有限公司(以下简称“乙方”)为该项目的中标人。

依据《中华人民共和国民法典》和《中华人民共和国政府采购法》之规定经双方在平等、自愿、互利的基础上, 签订本合同, 共同信守。

一、岗位外包服务内容及职责

(一)服务内容

为了快速、高效的实现城市信息共享、资源整合、联动指挥的现代化保障, 通过信息技术的引入解决城市运行管理之中存在的弊端问题, 更好的服务市民解决市民反映的诉求问题, 高新区将采用人员服务外包的方式, 设置高新区 12345 市民服务热线坐席。乙方服务内容如下:

- 1、承担高新区 12345 平台工单的协调、沟通、转派、回复、延期审批等工作。
- 2、联系各业务部门工单办理人，编辑整理各部门反馈的信息，形成专业的工单回复文本。
- 3、根据工单需要进行市民联系及回访工作。
- 4、定期生成工作报表，每月、季度、年提供分析报告及可提升优化思路。
- 5、12345 市民热线环保局账号工单的分派、回复、夜间施工工地信息传递等相关工作。

(二)服务外包坐席人员需求

乙方项目团队需要为本项目配备 12345 市民热线坐席 28 人（包括平台工作人员 24 名、坐席管理人员 1 名、信息编辑人员 3 名）。并配备培训员或质检员或知识管理专员数据分析等管理支持人员。

服务内容	服务细分	数量	计费情况	备注
坐席人员	7*24 服务	24	计费人力	四班三运转 24 小时值守
项目督导	坐席管理人员	1	计费人力	按国家法定假日休息
管理支持人员	信息编辑人员	3	计费人力	按国家法定假日休息
	质检师	1	非计费人力	按国家法定假日休息
	培训师	1	非计费人力	按国家法定假日休息
	数据分析师	1	非计费人力	按国家法定假日休息

(三) 服务要求

1、乙方负责服务外包人员的选聘、日常管理、劳动关系管理、法律纠纷与劳动争议处理等工作。

2、工作人员任职条件：

(1) 须具有中华人民共和国国籍，40 周岁以下；

(2) 普通高等教育本科(含)以上学历，有相关工作经验者优先，特别优秀情况学历要求可放宽至全日制普通高等教育专科学历：

(3) 专业不限，具有呼叫中心相关工作经验者优先；

(4) 坐席管理人员有三年以上热线服务经验；

(5) 具有较强的沟通协调能力和工作责任心及服务意识，工作积极主动，能够承受压力，吃苦耐劳；

(6) 信息编辑人员，思维清晰，具有较强文字组织能力；

(7) 熟悉电脑操作，熟练使用 office 等办公软件；

(8) 质检、培训师，具有呼叫中心运营管理经验三年经验。

3、福利待遇要求：依照国家、陕西省和西安市的相关规定，为服务外包人员依法缴纳社会保险。

4、外包公司需要针对坐席人员的工作特点和管理需要，进行系统的岗位培训和管理服务支撑。

二、合同价款

(一) 合同总价款为人民币：壹佰玖拾捌万柒仟肆佰伍拾

元整

(小写) ¥1,987,450.00 元。

(二) 合同总价包括但不限于人员工资、交通费、午餐补助、管理费、税金等一切相关费用。

三、款项结算

(一) 合同款支付

付款期	付款条件	支付比例 (%)	金额 (元)	结算 方式
首付款 (本合同签订且乙方正常提供合同约定服务后 30 日内付款)	合同签订	30%	596,235.00	转账
中期付款 (本合同约定服务期 6 个月届满后 30 日内付款)	项目正常执行, 中期验收合格。	30%	596,235.00	转账
尾款 (本合同约定服务期 12 个月届满后 30 日内付款)	项目正常执行, 终期验收合格。	40%	794,980.00	转账

(二) 结算方式: 银行转账

账户名称	陕西育创人力资源服务有限公司
------	----------------

开户银行	招商银行股份有限公司西安北大街支行
银行账号	129908260610201

(三) 乙方在接受付款前需开具等额有效发票给甲方。

否则甲方有权拒绝付款，且不承担因此造成的迟延付款违约责任。

(四) 服务地点、期限

- 1、服务地点：甲方指定地点。
- 2、服务期限：2025.01.24-2026.01.23

四、服务承诺

(一)服务期内，乙方需派项目经理，直接与甲方沟通，项目经理接收甲方提出的问题与要求，并及时向公司申请调动资源，解决甲方在呼叫外包中遇到的问题。

(二)服务过程中会出现不可预料的需求变更，乙方需积极配合甲方的需求变更，并按照变更后的需求执行。

(三)乙方需设有详细的技术资料档案和服务档案，将保存项目的详细资料以便于更好地提供服务。

(四)乙方应及时完成交接工作并提供服务，服务不得以任何理由中断，如对采购人工作产生影响，乙方应承担相应责任。

五、验收

(一) 本项目验收费用，由乙方自行承担。

(二) 验收合格后，填写项目验收单并向甲方提交所有资料，以便甲方日后管理和维护。

(三) 验收依据：

- 1、本合同及附加文本；
- 2、竞争性磋商文件、成交人的响应文件及澄清函(若有)；
- 3、国家相应的标准、规范。

六、其它事项

(一) 乙方不得将项目转让、分包给其它单位或个人。

(二) 乙方的投标文件和承诺等内容将列入合同。

七、违约责任

(一) 乙方应按合同要求提供服务，全面履行协议义务。服务期间若出现不能满足采购技术要求等现象，经甲方提出书面整改意见通知后，乙方必须无条件提高技术，完善服务质量。若在甲方提出书面整改意见通知后，乙方完成的工作依旧不能满足采购技术要求，甲方有权单方解除合同，并要求乙方应支付甲方在支付员工薪酬福利部分款项后剩余金额 20%的违约金。

(二) 未经甲方事先书面同意，乙方不得将其于本合同项下的任何权利或义务全部或部分转让给其他第三方，否则甲方有权单方解除合同，并要求乙方支付合同总额的 10%违约金。

(三) 乙方违约行为给甲方造成损失的，除应承担赔偿甲方实际损失，还应承担甲方为维护合法权益支出的诉讼费、保全费、保全保险费、律师费等。若因甲方违约行为给乙方造成损失的，除应承担赔偿乙方实际损失外，还应承担乙方为维护合法权益支出的诉讼费、保全费、保全保险费、律师费等。

(四) 任何一方因不可抗力原因不能履行协议时，应尽快书面通知对方，双方均设法补偿。如仍无法履约协议，可协商延缓或解除协议。协议解除后相关善后事宜由双方协商解决。

八、合同争议解决的方式

本合同在履行过程中发生的争议，由甲、乙双方当事人协商解决，协商不成的按下列第(二)种方式解决：

(一) 提交西安仲裁委员会仲裁。

(二) 依法向甲方所在地人民法院起诉。

九、合同生效

(一) 本合同须经甲、乙双方的法定代表人(授权代理人)在合同书上签字并加盖本单位公章后正式生效。

(二) 本合同一式柒份，甲方执伍份，乙方执贰份。

(三) 本合同如有未尽事宜，甲、乙双方协商解决。

(以下无内容)

甲方：中共西安高新技术产业开发区工作委员会党群工作部



乙方：陕西育创人力资源服务有限公司



地址：西安市高新区锦业路1号

地址：西安市高新区丈八街办锦业一路11号国家服务外包示范基地CD座一楼

邮编：710000

邮编：710065

法定代表人或授权代表：

法定代表人或授权代表：马树军

电话：029-81153952

电话：13201551619

传真：

马树军

传真：

签约日期：2015.1.23

签约日期：

马树军