

西安高新区 12345 市民热线坐席 2026 年服 务外包项目服务采购合同

项目编号: XAZJ-2025-060.1B1

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

西安高新区 12345 市民热线坐席 2026 年服务外包项目 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

西安高新区 12345 市民热线坐席 2026 年服务外包项目
(项目编号: XAZJ-2025-060.1B1), 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。乙方为其服务外包人员的唯一用工主体，该等人员与乙方建立劳动关系，其在提供本合同约定外包服务过程中发生的劳动争议、工伤事故等相关法律责任、赔偿责任及后续处理事宜均由乙方独立承担，与甲方无关。

2、工作人员任职条件:

(1) 须具有中华人民共和国国籍，新招录人员需 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：壹佰玖拾捌万陆仟元整 (小写) ¥1,986,000.00 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%	595,800.00	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%	595,800.00	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%	794,400.00	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	招商银行西安奥体大道支行
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: 2026. 01. 24-2027. 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，对于未完成部分服务合同款项不再支付，已完成部分据实结算，并有权要求乙方支付合同总金额 5%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
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



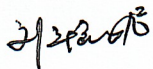
地址：西安市高新区锦业路1
号

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： 

电话：029-81153952

电话：13201551619

传真：



传真：

签约日期：2016年1月23日 签约日期：

