

政府采购合同

项目编号：JSZC-320500-SZJJ-G2024-0051

甲方（采购方）：苏州市园林综合服务中心

地址：苏州市竹辉路 55 号

联系人：彭帆

联系电话：0512-61790111

乙方（供应方）：苏州苏恒网络科技有限公司

地址：干将东路自主创新广场 7 号楼 202 室

联系人：潘睿

联系电话：18013538283

根据苏州市政府采购招标编号：JSZC-320500-SZJJ-G2024-0051 号“苏州市园林综合服务中心 2025 年度“962015”热线和园林年卡办理服务外包”的采购文件、乙方的投标文件及中标结果，依照《中华人民共和国民法典》及其他有关法律、行政法规，遵循平等、自愿、公平和诚实信用的原则，双方就苏州市园林综合服务中心 2025 年度“962015”热线和园林年卡办理服务外包的相关事项协商一致，签订本合同书。

一、合同内容

1、乙方负责完成本次招标范围：苏州市园林综合服务中心 2025 年度“962015”热线和园林年卡办理服务外包。

2、下列文件为本合同不可分割部分：

- ①成交通知书；
- ②采购文件、补充文件（如有）；
- ③乙方成交的投标文件；
- ④乙方在招投标过程中所作的其它承诺、声明、书面澄清等。

二、服务期限：自合同签订之日起至 2025 年 12 月 31 日，具体根据甲方要求。

三、价格与支付



1、合同总金额为人民币捌拾肆万陆仟元整(¥: 846000.00 元) ，合同总价包括本项目所需的服务管理费、基本工资、绩效工资、五险一金、加班费(含双休日和法定节假日)、培训和福利费、税金，其中员工福利费可以实物形式或购物券、礼品券形式发放，按实际价值计算，其余的均应以货币形式发放。此外，还包括员工体检费、服装费(工作服)、搭伙费、心理疏导费、办公消耗品费用、招聘培训费用、团建活动费用及离职补偿金、工伤备用金等其他风险金的全部费用以及投标人企业利润和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。投标报价中人员工资、人员社保不得低于本市最新公布的最低标准，报价必须含税，投标报价为最终报价，除非因特殊原因并经买卖双方协商同意，投标人不得再要求追加任何费用。同时，除非合同条款中另有规定，否则，投标人所报价格在合同实施期间不因市场变化因素而变动。

2、付款步骤:

1. 结算及付款:

(1) 合同签订后的 3 个月内，甲方向乙方支付合同总金额的 50%;

(2) 合同签订后的第四个季度，甲方向乙方支付至合同总金额的 90%;

(3) 待甲方确认乙方完成了招标书约定的全部工作后，且验收、审计后的 30 日内，甲方向乙方支付审计金额的剩余款项。

A、正式的发票

B、由甲乙双方及招标代理机构签章的《苏州市政府采购合同履行验收报告》

3、付款方式: 银行汇票或转账支票。乙方账户信息如下:

开户名称: 苏州苏恒网络科技有限公司

开户银行: 建设银行苏州市斜塘分理处

银行账号: 32201988842051504117

数字人民币账号: 0052202544958704

四、服务标准及要求:

1. 采购技术要求:

团队总人数不少于 8 人(含现场管理人员)，须配备不少于 1 名现场管理人员全面负责运营和管理，检查、督促、考核各岗位工作执行情况，热线运行时间及人员排班服从甲方的安排，服务团队人员服从甲方及相关业务主管部门的指导和

年人均应发工资（含伙食费，不含单位缴纳的社保、公积金） ≥ 6.25 万元，年人均培训、服装和福利经费 ≥ 6000 元，接通率 $\geq 90\%$ 。

2. 运行时间：

乙方应保证日常 4 条专线、国家法定节假日期间 6 条专线同时接听游客来电，服务时间为上午 7：30 至下午 5：30；保证每日 1 名工作人员办理园林年卡，服务时间为上午 9：00 至下午 5：00。乙方可统筹安排服务人员开展相关业务，可在劳动法规定范围内实行轮班制，国家法定节假日期间和双休日必须保证正常运行，根据甲方及上级工作安排，必要时需加派人员并加班。乙方应依法保证其员工享受带薪年假，具体休假时间协商确定，并以书面形式记录休假安排。

3. 岗位配置：

(1) 乙方应为本项目建立本地管理团队，配备不少于 1 名现场管理人员，团队管理人员负责运营和管理，协调团队资源，检查、督促、考核各岗位工作执行情况，需对团队服务人员的人员招聘、考勤管理、考核管理、培训管理、团队建设、人事管理等管理工作负责，每日核对园林年卡办卡现金及张数，根据采购方具体要求每月提交园林年卡数据统计月报表。项目管理人员要求具有本科(含)以上学历，具有 3 年以上客服中心项目管理工作经验，并主持过客服中心项目管理工作。热线运营外包项目管理人员须常驻现场。（注：在投标文件中应附相应的工作简历及驻场承诺书，未提供的视为未实质性响应。）

(2) 服务人员团队人数不少于 7 人。政治可靠、品行良好，无违法记录或不良行为记录；要求具有大专（含）以上学历，身体健康，本地人优先，年龄要求 45 周岁以下；普通话无明显地方口音、语言表达流利；具备良好的情绪控制能力，工作中使用规范的服务用语，做到文明、礼貌、热情、诚恳、周到服务；具有计算机操作基础，能够熟练使用办公软件，打字速度不低于 50 字/分钟。

(3) 话务系统运维人员应具备相应的工作经验。

(4) 全体服务人员均与乙方签订劳动合同。乙方应按相关法律规定为服务人员缴纳社保、住房公积金。

4. 相关管理要求：

(1) 人员管理

1) 乙方在服务人员正式上岗前，应对服务人员进行上岗前培训（培训内容

包括但不限于业务知识、客服技巧、服务礼仪及规范等），乙方应将通过培训的人员花名册报送甲方，经甲方考核通过后，服务人员方可上岗。（注意：所有上岗人员培训应在 2025 年 1 月 25 日前完成，并经甲方考核通过后方可上岗，乙方保证全部服务人员在 2025 年 1 月 25 日能正式上岗工作）。

2) 服务人员因不能胜任工作、达不到甲方考核标准或违反甲方规章制度或而被退回，或主动离职的，乙方应及时补充合格人员上岗并确保工作质量，妥善解决善后工作，所有纠纷与甲方无关。

3) 乙方须确保按照招标文件要求及合同规定，按时保质完成甲方交代的各项工作任务。同时，服务人员也需服从甲方的统一调度指挥，在遇上级部门安排或其他紧急情况下，本项目全体工作人员（含机动人员）须无条件服从甲方安排。

4) 乙方应设有对服务人员的人事管理制度，需建立健全的人员激励政策，保证人员的稳定性，如出现平均实际到岗人数未达 8 人的情况时，乙方应及时增加服务人员，保证合同期内平均到岗人数达标；经与乙方协商，甲方可根据工作需要派驻甲方人员进驻服务团队。如有甲方人员进驻，那么乙方的服务团队人数应相应减少（服务总人员保持 8 人），甲方按乙方实际人数支付服务费。

5) 乙方需提供服务人员薪酬方案，服务人员年人均应发工资（含伙食费，不含单位缴纳的社保、公积金） ≥ 6.25 万元，应按相关法律规定为服务人员缴纳社保、住房公积金。国家法定节假日期间，乙方团队中的服务人员出勤数无法满足甲方要求时，可安排采购方认可的其他人员配合开展相关服务工作，并按相关规定支付加班费。

6) 乙方应对项目服务人员实行绩效管理考核，合理科学评定员工工作任务完成情况、员工工作职责履行程度和员工发展情况。收入与工作实效相挂钩，有行之有效的奖惩机制，考核方式能够有效激励员工的工作积极性。

(2) 系统运维方面

1) 码号资源占用费（备注：支付给江苏省通信管理局，由乙方代缴）；

2) 年审服务费（备注：年审资料和报告等材料的整理与申报）；

3) 年度运维（备注：保证“962015”系统全年的正常运行，设备维护保养，故障 2 小时内响应及 4 小时内解决，易损设备的更换（耳机、话筒等低于 100 元的易损设备由乙方负责更新）等工作）。同时乙方保证每月进行巡检工作并出

具巡检报告。

4) 座机话务费。“962015”热线所产生的话务费等所有费用由乙方承担；

5) 提供每个话务员账号的月度通话报表，包含登录时间和通话数量。

(3) 运营方面

1) 乙方应具备丰富的热线服务、热线运维和园林年卡办理实践、管理经验及能力，具有全套运营管理制度。

2) 乙方指定不少于 1 名专职项目管理人员驻场负责“962015”热线现场管理，全面负责运营和管理，协调团队资源，检查、督促、考核各岗位工作执行情况，需对团队服务人员的人员招聘、考勤管理、考核管理、培训管理、团队建设等管理工作负责。

3) 乙方应制定符合甲方要求的服务用语规范、应答流程规范、质检规范、知识库管理、现场环境管理、投诉处理等工作规范和话务现场管理等管理制度。

4) 乙方应安排专人负责每周、每月、每季、每年日常受理、办理事项的相关信息进行分析，每日提交话务报表，包括但不限于呼入量、接通量、接通率、话后处理时长、接听电话总时长、人均接听时长、人均接听量、工单量、坐席状态、未接来电等指标。每月、每季、每年应提交书面运营分析报告等。

(4) 培训方面

1) 乙方应加强对服务人员的管理与培训，应具备完善的培训管理制度，能够有效组织岗前培训、日常业务培训和技能提升培训。

2) 乙方每个月至少安排一次对服务人员的内部培训，培训后须进行考核，促进服务人员不断补充提高服务技能。

3) 培训内容包括：接电礼仪培训，对服务人员上线接电礼仪、技巧进行培训；业务培训，按照相关政策、业务内容、相关工作流程进行培训，包括书面、上机、模拟等多种形式；话务系统操作，指导服务人员使用系统；实战培训：服务人员可进入实战阶段，进行实时跟踪；管理培训，日常管理、质量控制、流程优化等培训；园林年卡办理，园林年卡业务办理流程、所需证件、费用等方面的培训。

(5) 话务管理

1) 具备应对突发话务情况的能力，配备可供调配的机动人员，具有完善的



应急预案。

2) 具备成熟的排班管理方法, 可根据话务量及人员特点、按照规定的服务时间有效合理制定排班表方案。

(6) 安全保密方面

1) 乙方在工作期间必须遵守甲方的相关保密制度, 与甲方签订保密协议, 保证业务资料原件及数据安全、完好无损。

2) 乙方应做好服务人员对相关信息的保密工作, 与服务人员签订保密协议。服务人员应遵守各项保密规定, 不得把不属于服务项目的设备和资料带入工作场所进行操作, 不得以任何方式将各项实物或电子数据带出指定工作现场, 不得无故查看和讨论业务资料内容, 不得以任何形式对外泄漏、透露、传播信息。

3) 所有资料属甲方, 各种资料、清单等在项目结束时都必须完整移交。

4) 参与项目实施的人员不得有违法犯罪的记录, 不得采用临时聘用人员。

(7) 运行衔接

1) 单位衔接: 投标单位需提供完整的交接方案, 包括与上一轮服务商衔接、项目到期与新服务商过渡、人员待遇衔接方案等。

2) 运行衔接: 本轮乙方确认后, 应与甲方劳务派遣服务商配合完成新老中心人员替换, 本轮乙方应保证各岗位员工薪酬待遇不低于原有水平, 采用合理合法的激励措施吸引原有优秀人员继续留用, 无条件接收现有“962015”热线座席人员中自愿变更劳动合同的人员。交接期间, 甲方劳务派遣服务商应继续做好服务, 直至乙方独立稳定, 交接过渡期最长为 15 天, 衔接期间甲方劳务派遣服务商产生的相关费用由乙方承担。

3) 到期衔接: 本轮项目服务到期后, 在下一轮供应商接管本目前, 除甲方要求乙方提前撤离外, 新老服务供应商的交接过渡期最长为 15 天, 在此期间乙方应提供过渡期服务。过渡期满后, 未按规定进行交接、撤离的, 每逾期 1 天甲方有权向乙方收取该年度服务总价 1% 的违约金。

(8) 其他说明及要求:

1) 乙方应严格按照国家规定的薪酬标准保障服务人员收入, 足额支付约定费用(年人均应发工资(含伙食费, 不含单位缴纳的社保、公积金) ≥ 6.25 万元), 若发现克扣服务人员工资的, 甲方可提前解除合同。乙方每月应将员工工

资绩效表、银行发放流水、五险一金缴纳记录报送采购方。

2) 为便于统一管理，服务人员应配备符合甲方要求的工装工服，中午统一在采购方食堂就餐，相应餐费和服装费由中标方承担。

3) 乙方违反国家相关法规，与聘用人员发生纠纷，均由乙方负责调解与处理，甲方不承担任何责任。所有服务人员在岗履行工作职责期间，发生自身的人身伤害、伤亡，均由乙方负责处理并承担经济和道义上的责任，甲方不承担任何责任。

4) 服务人员应自觉遵守甲方的相关规章制度，切实维护以甲方为中心的团队形象，礼貌待人，文明服务，接受监督。

5) 本项目不得以任何形式进行转包及分包。乙方项目服务团队工作地点由甲方指定，乙方要加强对服务人员的管理与培训，并保证人员的稳定性，所有人员花名册需报甲方进行备案，且未经甲方允许不得擅自更换服务人员。

6) 本次服务采用先服务后支付的方式，经甲方月度考核后（考核方案另行制定，且甲方有权根据需要对考核方案进行调整），根据考核结果，乙方提供符合要求的发票及其他佐证材料，甲方凭票支付服务款（最后一期服务款待项目清算审计后支付）。乙方受到的处罚及罚款，不得转嫁给服务人员，否则视为违约。

7) 服务人员不得随意损坏办公设备，若被人为损坏，乙方应承担相应赔偿。

五、乙方的违约责任

1、乙方未按合同规定的质量要求提供服务，违约或造成甲方损失时，甲方有权要求乙方继续履行、采取补救措施或进行损害赔偿等，赔偿款可从未付款中扣除，就超出部分，甲方有权要求乙方继续赔偿。

2、乙方应服从甲方监督管理，甲方在检查中发现乙方在工作质量、礼节礼貌、仪表仪容、执行制度等方面存在的问题的：

(1) 一般性失误，如被游客投诉、服务语气欠佳、仪容仪表、迟到早退等问题，甲方提出后乙方立即有效更正的，给予口头警告；

未能及时有效更正的，每出现一次，扣除 800 元服务费；

(2) 重大失误，如不服从甲方管理、话务系统出现故障未能及时修复等问题，甲方提出后乙方立即有效更正的，给予口头警告并每次扣除 1500 元服务费；



未能及时有效更正的，每出现一次，扣除 3000 元服务费；

(3) 严重失误并造成不可更正的后果的，立即终止项目合同，扣除 10000 元服务费。

3、乙方应执行国家有关规定（如苏州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。

4、乙方负有对自己员工和活动参与者的安全责任，甲方不承担任何相关责任。

六、甲方违约责任

乙方按合同履行，甲方不按期付款应向乙方偿付违约金，每逾期一天，按项目价格的万分之四偿付违约金。

七、不可抗力

1、不可抗力，是指不能预见、不能避免并不能克服的客观情况，如战争、动乱、瘟疫、严重火灾、洪水、地震、风暴或其他自然灾害等。

2、任何一方因不可抗力不能履行本合同规定的全部或部分义务，应尽快以书面形式将不可抗力的情况、原因及对履行本合同的影响等及时通知另一方。同时，遭受不可抗力影响的一方有义务尽可能及时采取适当或必要措施减少或消除不可抗力的影响，因未尽本义务而造成的相关损失由其承担。

3、发生不可抗力事件，任何一方均不对因不可抗力无法履行或迟延履行本合同义务而使另一方蒙受的任何损失承担责任，法律另有规定的除外。

4、合同各方应根据不可抗力对本合同履行的影响程度，协商确定是否终止本合同或是继续履行本合同。

八、其它

(一) 乙方在合同期限内发生的一切安全责任事故均由乙方自行负责。

(二) 乙方应保证其提供的物料成果及相关文件均不侵犯任何第三方的知识产权、所有权、商业秘密等权利，若有侵权纠纷，由乙方负责处理并承担全部责任，并赔偿因此造成甲方的全部损失。

(三) 本合同之附件均为合同有效组成部分，与本合同具有同等法律效力。

九、合同的解除和转让

(一) 合同的解除

- 1、甲方和乙方协商一致，可以解除合同；
- 2、有下列情形之一的，合同一方可以解除合同：
 - 2.1 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；
 - 2.2 因合同一方违约导致合同不能履行，另一方有权解除合同；
- 3、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。

(二) 合同的转让

本项目合同不得转包。

十、争议解决

甲乙双方因合同发生争议，应在招标方的主持下进行调解，协商不成，任何一方可以向甲方所在地人民法院起诉。

十一、合同的生效及其他

- 1、本合同甲乙双方签字盖章后生效，生效合同需在合同签订后2个工作日内采购单位送至苏采云上传系统网上公示。
- 2、合同签订后甲乙双方即直接产生权利与义务的关系，合同执行过程中出现的问题应按照《民法典》的规定办理，在合同履行过程中，双方如有争议，经协商无效，任何一方可向甲方所在地人民法院提起诉讼。
- 3、未尽事宜：合同在执行过程中出现的未尽事宜，双方在不违背本合同和招标文件的原则下协商解决，协商结果以书面形式盖章记录在案，作为本合同的附件，与本合同具有同等效力。
- 4、本合同如与合同一般条款有冲突，以合同一般条款要求为准。
- 5、本合同一式肆份，甲乙双方各执贰份。

甲方（盖章）：

 法人代表或其签章授权代理人（签章）：

 签订日期：2025年1月22日

乙方（盖章）：

 法人代表或其签章授权代理人（签章）：

 签订日期：2025年1月22日

苏州恒网络科技有限公司

