

政府采购合同

项目名称：2026—2027 年全区自主就业退役士兵职业技能培训项目

合同编号：12NB1956178M20262

标项：标项 1

采购人（甲方）广西壮族自治区退役军人事务厅

投标人（乙方）广西壮族自治区退役军人培训中心、广西交通职业技术学院（联合体）

签订合同地点：南宁

签订合同时间：2026年2月5日

目录

一、合同文本	2
二、中标通知书	8
三、开标一览表	9
四、商务要求偏离表	11
五、技术要求偏离表	13
六、服务方案	19
七、联合体协议书	34
八、售后服务承诺	36

一、合同文本

采购计划号：广西政采[2025]25196号-001

合同编号：12NB1956178M20262

采购人（甲方）：广西壮族自治区退役军人事务厅

投标人（乙方）（联合体牵头方）：广西壮族自治区退役军人培训中心

（联合体成员）：广西交通职业技术学院

项目名称：2026—2027年全区自主就业退役士兵职业技能培训项目

项目编号：GXZC2025-G3-003887-GXTZ

签订地点：南宁 签订时间：2026年2月5日

本合同为中小企业预留合同：否

根据《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国民法典》等法律、法规规定，按照招标文件规定条款和乙方投标文件及其承诺，甲乙双方签订本合同。

第一条 合同标的

1、项目一览表

序号	名称	培训工种	数量	单位	单价 (元)	总价 (元)
详见开标一览表						
人民币合同总金额： <u>捌佰玖拾玖万玖仟元整元整</u> （小写： <u>¥8999000.00</u> ）						

2、合同总金额包含以下部分：（1）服务的价格，包括培训所需学杂费、住宿费、技能鉴定费、生活补助费等费用；（2）必要的保险费用和各项税金；（3）其他：售后服务所产生的费用。甲方不再另行支付有关培训时产生的任何费用。

第二条 质量保证

乙方所提供的服务及服务内容必须与投标文件承诺相一致，有国家强制性标准的，还必须符合国家强制性标准的规定，没有国家强制性标准但有其他强制性标准的，必须符合其他强制性标准的规定。

第三条 权利保证

1、乙方应保证所提供服务在使用时不会侵犯任何第三方的专利权、商标权、工业计权等知识产权及其他合法权利，且所有权、处分权等没有受到任何限制。

2、没有甲方事先书面同意，乙方不得将由甲方提供的有关合同或者任何合同条文、规格、计划、图纸、样品或者资料提供给与履行本合同无关的任何其他人。即使向履行本合同有关的人员提供，也应注意保密并限于履行合同的必需范围。乙方的保密义务持续有效，不因本合同履行终止、解除或者无效而解除。

第四条 交付和验收

1、提交服务成果时间：签订合同后 5 日内可以开始提供服务，具体培训时间由乙方与甲方协商，服务地点：广西南宁市甲方指定地点。

2、乙方应按合同要求和投标文件的承诺向甲方提供相应的服务，并提供所服务内容的相关技术资料。

3、乙方提供不符合投标文件和本合同规定的服务成果，甲方有权拒绝接受。

4、乙方完成服务后应及时书面通知甲方进行验收，甲方应在收到通知后七个工作日内进行验收，逾期不开始验收的，乙方可视同验收合格。验收合格后由甲乙双方签署验收单并加盖甲方公章，甲乙双方各执一份。验收不合格的，甲方应告知乙方不通过的理由，并给予整改时限后重新验收。

5、甲乙双方应按照《广西壮族自治区政府采购项目履约验收管理办法》、各方合同、投标文件验收。

6、甲方在初步验收或者最终验收过程中如发现乙方提供的服务成果不满足投标文件及本合同规定的，可暂缓向乙方付款，直到乙方及时完善并提交相应的服务成果且经甲方验收合格后，方可办理付款。

7、甲方验收时以书面形式提出异议的，乙方应自收到甲方书面异议后五个工作日内及时予以解决，否则甲方有权不出具服务验收合格单。

第五条 售后服务及培训

1、乙方应按照国家有关法律法规和本合同所附的《售后服务承诺》要求为甲方提供相应的售后服务。

2、甲方提供必要测试条件（如场地、电源、水源等）：无。

3、乙方负责甲方有关人员的培训。培训时间、地点：广西南宁市甲方指定地点。

第六条 付款方式

甲乙双方同意本合同金额的支付按以下第2项约定执行：

1、一次性支付

2、分期支付：本项目预付款为合同总价款的 30%。合同签订后，15 个工作日内支付。中标供应商在每期培训结束后需按要求提交相关材料，采购人将依据实际参训人数×中标单价支付合同款。预付款从第一期款项支付时起开始抵扣，直至全部扣完为止。每笔合同款支付前乙方须按甲方要求开具等额的增值税普通发票。

第七条 履约保证金

本项目不需要缴纳履约保证金。

第八条 税费

本合同执行中相关的一切税费均由乙方负担，合同另有约定的除外。

第九条 违约责任

1. 乙方未按本合同约定交付时间交付成果的，每逾期一日，乙方应向甲方支付合同总金额千分之五的违约金，逾期超过 30 日，甲方有权解除合同。甲方因此解除合同的，有权不予支付任何款项给乙方，已经支付的，乙方应当自甲方要求返还之日起 5 日内予以返还，此外乙方还应支付合同总金额 15%的违约金给甲方并赔偿甲方经济损失。

2. 没有甲方事先书面同意，乙方不得将由甲方提供的有关合同或任何合同条文、规格、计划或资料提供给与履行本合同无关的任何其他人。即使向履行本合同有关的人员提供，也应注意保密并限于履行合同的必需范围。乙方未履行保密义务的，按本条第 7 款承担违约责任。

3. 乙方所提供的服务及服务成果未达到合同及采购文件要求的，应及时调整，调整不及时按逾期交付处理；因未达标问题甲方不同意接收的或特殊情况甲方同意接收的，乙方应向甲方支付合同总金额 5%违约金并赔偿甲方经济损失。

4. 合同履行过程中，乙方应制定合理的招生培训计划，在服务期限内乙方培训的人数不得少于 1800 人，乙方培训人数少于 1800 人的，视为乙方违约，甲方可要求乙方支付违约金，乙方应按本合同的合同总金额 5%向甲方支付违约金。

5. 未经甲方书面同意，乙方不得转让其应履行的合同义务。若乙方违反该条约定，甲方有权解除合同。甲方因此解除合同的，有权不予支付任何款项给乙方，已经支付的，乙方应当自甲方要求返还之日起 5 日内予以返还，此外乙方还应支付合同总金额 15%的违约金给甲方并赔偿甲方经济损失。若甲方没有因此解除合同，甲方有权要求乙方支付合同总金额 15%的违约金给甲方并赔偿甲方经济损失，并要求乙方继续履行合同约定的义务。

6. 乙方提供的成果在质量保证期内，因乙方和其它质量原因造成的问题，乙方负责，由乙方按实际情况赔偿甲方损失。

7. 乙方其它违约行为按合同总金额5%向甲方支付违约金。

8. 乙方支付的违约金不足以弥补甲方损失的，应承担赔偿责任，甲方有权继续向乙方追偿。损失包括甲方的全部经济损失及为此支出的合理费用（包括不限于为此支出的诉讼费、保全费、律师费、差旅费等）。

第十条 不可抗力事件处理

1、在合同有效期内，任何一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，各方应通过友好协商，确定是否继续履行合同。

第十一条 合同争议解决

1、因服务质量问题发生争议的，应邀请国家认可的质量检测机构进行鉴定。服务符合标准的，鉴定费由甲方承担；服务不符合标准的，鉴定费由乙方承担。

2、因履行本合同引起的或者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，可向甲方所在地有管辖权人民法院提起诉讼。

3、诉讼期间，本合同继续履行。

第十二条 合同生效及其它

1、合同经各方法定代表人或者授权代表签字并加盖单位公章后生效（授权代表签字的需后附法定代表人授权委托书，格式自拟）。

2、合同执行中涉及采购资金和采购内容修改或者补充的，须经财政部门审批，并签书面补充协议报财政部门备案，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。

第十三条 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、中止或者终止。

2、乙方不得擅自转让其应履行的全部或部分合同义务。

第十四条 知识产权

本项目服务成果知识产权归甲方所有。

第十五条 签订本合同依据

- 1、中标通知书;
- 2、开标一览表;
- 3、商务条款偏离表和技术需求偏离表;
- 4、服务方案;
- 5、投标文件中的其他相关文件。

6、上述合同文件互相补充和解释。如果合同文件之间存在矛盾或者不一致之处，以上述文件的排列顺序在先者为准。

第十六条 本合同一式六份，具有同等法律效力，财政部门（政府采购监管部门）、采购代理机构各一份，甲乙双方各两份（可根据需要另增加）。

自签订之日起七个工作日内，甲方各应当将合同副本报同级财政部门备案。

本合同自签订之日起2个工作日内，甲方应当将采购合同在广西壮族自治区财政厅指定的媒体上公告。

 甲方：（章）广西壮族自治区退役军人事务厅 2026年2月5日	 乙方（章）：（联合体牵头人）广西壮族自治区退役军人培训中心 2026年2月5日	 乙方（章）：（联合体）广西交通职业技术学院
单位地址：南宁市民主路49号	单位地址：南宁市青秀区东葛路1-3号	单位地址：南宁市昆仑大道1258号
法定代表人：	法定代表人： 	法定代表人： 
授权代表： 	授权代表：	授权代表：
电话：	电话：	电话：
开户银行：	开户银行：中国建设银行南宁新城支行营业部	开户银行：
账号：	账号：45050160425500000100	账号：
邮政编码：	邮政编码：530000	邮政编码：

政府采购项目合同验收报告（格式）

根据政府采购合同（采购合同编号：_____）的约定，我单位对（项目名称）_____ 政府采购项目乙方（公司名称）_____提供的货物（或服务）进行了验收，验收情况如下：

验收方式：		<input type="checkbox"/> 自行验收		<input type="checkbox"/> 联合验收	
序号	名 称	货物型号规格、标准及配置 (或服务内容、标准)	数量	与合同约定 是否一致	
实际交付日期				合同验收日期	
验收具体内容		(按招标采购文件、投标文件及验收方案等。可附件)			
验收小组意见					
验收小组成员签字：					
参与验收其他或监督人员签字：					
乙方签字或盖章：			甲方盖章：		
联系方式：_____			_____		
年 月 日			年 月 日		

备注：本报告单一式 4 份（甲方 1 份、乙方 1 份、采购监督部门备案 1 份、采购代理机构 1 份）。

二、中标通知书

中标通知书

广西壮族自治区退役军人培训中心、广西交通职业技术学院（联合体）：

广西同泽工程项目管理股份有限公司受采购人委托，就2026—2027年全区自主就业退役士兵职业技能培训项目（项目编号：GXZC2025-G3-003887-GXTZ）采用公开招标方式进行采购，经评审，采购人确认，贵公司为标项一2026—2027年全区自主就业退役士兵职业技能培训示范班的中标供应商。中标价格为捌佰玖拾玖万玖仟元整（¥8999000.00）。

自中标通知书发出之日起25个日历日内，与采购人签订政府采购合同。合同签订前，需按本项目采购文件和贵公司投标文件等约定拟定合同文本(合同格式见采购文件)，报我机构项目联系人确认。

1.采购人信息

名称：广西壮族自治区退役军人事务厅

地址：南宁市民主路 49 号

项目联系人：黄天玲

联系方式：0771-2869242

2.采购代理机构信息

名称：广西同泽工程项目管理股份有限公司

地址：广西南宁市良庆区凯旋路16号广西裕达集团南宁五象总部基地广东大厦十八楼

联系方式：0771-5590176

3.项目联系方式

项目联系人：陆珍花、奉云、农英民

联系方式：0771-5590176



三、开标一览表

二、开标一览表

开标一览表

项目名称：2026—2027 年全区自主就业退役士兵职业技能培训项目

项目编号：GXZC2025-G3-003887-GXTZ

标项：标项 1

投标人名称：广西壮族自治区退役军人培训中心与广西交通职业技术学院联合体

序号	标的名称（工种）	单价（元）	数量（人）	总价合计（元）	备注
1	AIGC 提示词工程师	4000	50	200000	
2	AIGC 艺术设计师	4000	50	200000	
3	AIGC 新媒体运营	4000	50	200000	
4	人工智能训练师（初级）	4000	100	400000	
5	人工智能训练师（中级）	5990	50	299500	
6	数字化管理师（初级）	4000	50	200000	
7	数字化管理师（中级）	5990	50	299500	
8	无人机植保	5990	50	299500	
9	无人机驾驶执照（CAAC）	5990	400	2396000	
10	电商直播	4000	100	400000	
11	短视频拍摄与制作	4000	100	400000	
12	新能源汽车修理工	5990	50	299500	
13	工业机器人系统运维员	5990	50	299500	
14	工业机器人系统操作工	5990	50	299500	
15	电工	5990	100	599000	
16	教育教学能力专项培训	5990	50	299500	

四、商务要求偏离表

五、商务要求偏离表

商务要求偏离表

所投分标： 1 分标

项目	招标文件商务要求	投标人的承诺	偏离说明
合同签订时间	自成交通知书发出之日起 25 个日历日内。	我单位承诺完全响应以下要求： 自成交通知书发出之日起 25 个日历日内。	无偏离
提交服务成果时间和地点	提交服务成果时间：签订合同后 5 日内可以开始提供服务，具体培训时间由中标供应商与采购人协商。提交服务成果地点：广西南宁市采购人指定地点。	我单位承诺完全响应以下要求： 提交服务成果时间：签订合同后 5 日内可以开始提供服务，具体培训时间由我单位与采购人协商。提交服务成果地点：广西南宁市采购人指定地点。	无偏离
培训服务期限	自合同签订之日起至 2027 年 6 月 30 日。	我单位承诺完全响应以下要求： 自合同签订之日起至 2027 年 6 月 30 日。	无偏离
付款方式	本项目预付款为合同总价款的 30%。合同签订后，15 个工作日内支付。中标供应商在每期培训结束后需按要求提交相关材料，采购人将依据实际参训人数×中标单价支付合同款。预付款从第一期款项支付时起开始抵扣，直至全部扣完为止。每笔合同款支付前中标供应商须按采购人要求开具等额的增值税普通发票。	我单位承诺完全响应以下要求： 本项目预付款为合同总价款的 30%。合同签订后，15 个工作日内支付。我单位承诺在每期培训结束后需按要求提交相关材料，采购人将依据实际参训人数×中标单价支付合同款。预付款从第一期款项支付时起开始抵扣，直至全部扣完为止。每笔合同款支付前我单位承诺按采购人要求开具等额的增值税普通发票。	无偏离
售后服务	1. 处理问题响应时间：要求提供 7×24 小时的电话支持服务，一旦出现的问题，电话解决不了的，2 小时内到达指定地点解决。 2. 其他：提供学员培训调查问卷表和学习心得，帮助采购人开展后续相关管理工作。	我单位承诺完全响应以下要求： 1. 处理问题响应时间：我单位承诺提供 7×24 小时的电话支持服务，一旦出现的问题，电话解决不了的，1 小时内到达指定地点解决。 2. 其他：我单位承诺提供学员培训调查问卷表和学习心得，帮助采购人开展后续相关管理工作。	正偏离

17	消防设施操作员（初级）	4000	100	400000	
18	消防设施操作员（中级）	5990	50	299500	
19	国防教育辅导员（初级）	4000	202	808000	
20	电梯安装维修员	4000	100	400000	
总计报价合计（包含税费等所有费用）（大写）：捌佰玖拾玖万玖仟元整 (¥8999000.00 元)					
合同履行期限：自合同签订之日起至 2027 年 6 月 30 日					

注：

1. 投标人的开标一览表必须加盖投标人电子签章并由法定代表人或者委托代理人签字或者电子签名，否则其投标作无效标处理。
2. 报价一经涂改，应在涂改处加盖投标人公章或者加盖电子签章或者由法定代表人或者委托代理人签字（或者电子签名），否则其投标作无效标处理。
3. 招标文件中列明采购专用耗材的，应按招标文件规定的耗材量或者按耗材的常规试用用量提供报价。
4. 如有多分标，按分标分别提供开标一览表。

法定代表人或者委托代理人（签字或者电子签名）： 

投标人名称（电子签章）：广西壮族自治区退役军人培训中心

广西交通职业技术学院

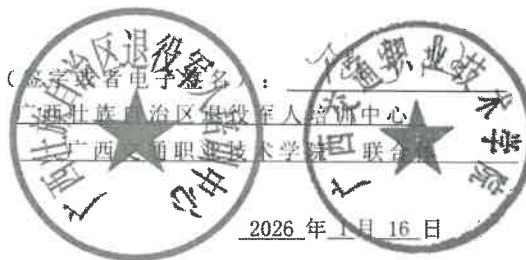
日期：2026 年 1 月 16 日

<p>报价要求</p>	<p>1. 应标人应对工种单价及培训人数进行报价，核算金额不得高于分标的预算金额，每个工种单价不得高于 6000 元，总培训人数不少于 1800 人。</p> <p>2. 竞标报价包含以下部分： (1) 服务的价格，包括培训所需学杂费、住宿费、技能鉴定费、生活补助费等费用； (2) 必要的保险费用和各项税金； (3) 其他：售后服务所产生的费用。</p> <p>3. 中标供应商签订合同后，须在培训项目实施前根据培训对象实际情况制定完善具体的实施方案，对培训项目训前、训中、训后各阶段在时间节点、进度控制、组织管理等方面提出明确具体的安排，经采购人同意后组织实施。</p> <p>4. 本项目成交后，按照培训人员的成交单价和实际参训人数进行结算。</p>	<p>我单位承诺完全响应以下要求：</p> <p>1. 我单位承诺对工种单价及培训人数进行报价，核算金额不得高于分标的预算金额，每个工种单价不得高于 6000 元，总培训人数不少于 1800 人。</p> <p>2. 竞标报价包含以下部分： (1) 服务的价格，包括培训所需学杂费、住宿费、技能鉴定费、生活补助费等费用； (2) 必要的保险费用和各项税金； (3) 其他：售后服务所产生的费用。</p> <p>3. 我单位承诺签订合同后，须在培训项目实施前根据培训对象实际情况制定完善具体的实施方案，对培训项目训前、训中、训后各阶段在时间节点、进度控制、组织管理等方面提出明确具体的安排，经采购人同意后组织实施。</p> <p>4. 本项目成交后，按照培训人员的成交单价和实际参训人数进行结算。</p>	<p>无偏离</p>
<p>验收标准</p>	<p>按采购文件、响应文件以及合同的相关条款进行验收。</p>	<p>我单位承诺完全响应以下要求：</p> <p>按采购文件、响应文件以及合同的相关条款进行验收。</p>	<p>无偏离</p>

注：

1. 说明：应对照招标文件“第二章 采购需求”中的商务要求逐条作明确的投标响应，并作出偏离说明。
2. 投标人应根据自身的承诺，对照招标文件要求在“偏离说明”中注明“正偏离”“负偏离”或者“无偏离”。既不属于“正偏离”也不属于“负偏离”即为“无偏离”。

法定代表人或者委托代理人（签字或者电子签章）：
 投标人名称（电子签章）：

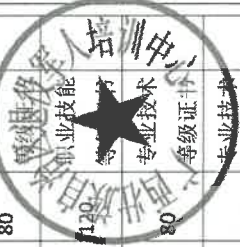


		6.授课形式：以理论授课为基础，以情景模拟教学为辅助手段，以实际操作技能演练为教学重点。		6.授课形式：以理论授课为基础，以情景模拟教学为辅助手段，以实际操作技能演练为教学重点。	
		▲7.培训工种、学时、证书要求：		▲7.培训工种、学时、证书要求：	
序号	项目名称	天数(天)	学时要求	证书类型	备注
1	AIGC 提示词工程师	10	80	工业和信息化职业证书	
2	AIGC 艺术设计师	10	80	职业资格证书	
3	AIGC 新媒体运营	10	80	职业资格证书	
4	人工智能训练师(初级)	10	80	职业技能等级证书	
5	人工智能训练师(中级)	15	120	职业技能等级证书	
6	数字化管理师(初级)	10	80	职业资格证书	
7	数字化管理师(中级)	15	120	职业资格证书	
8	无人机植保	15	120	职业技能等级证书	

6.授课形式：以理论授课为基础，以情景模拟教学为辅助手段，以实际操作技能演练为教学重点。

▲7.培训工种、学时、证书要求：

序号	项目名称	天数(天)	学时要求	证书类型	备注
1	AIGC 提示词工程师	10	80	工业和信息化职业证书	
2	AIGC 艺术设计师	10	80	职业资格证书	
3	AIGC 新媒体运营	10	80	职业资格证书	
4	人工智能训练师(初级)	10	80	职业技能等级证书	
5	人工智能训练师(中级)	15	120	职业技能等级证书	
6	数字化管理师(初级)	10	80	职业资格证书	
7	数字化管理师(中级)	15	120	职业资格证书	
8	无人机植保	15	120	职业技能等级证书	



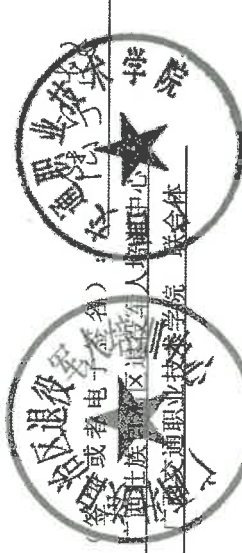
	<p>参训学员颁发培训结业证书。</p> <p>培训方案：根据培训目标、培训对象特点和需求在投标文件中提交项目培训方案（包括培训研修背景、研修目标、实施安排、培训内容模块设计、培训课程设置、备选课程选择、教学服务与管理、专家简介等内容）。</p> <p>12. 规章制度：建立健全教学管理制度、学员管理制度、安全管理制度和突发事件应急预案，加强管理，防范和化解各类安全风险。</p> <p>13. 学员管理：印制学员培训资料、培训手册，每天安排随堂老师跟班，负责学员培训期间食宿安排、日常管理 & 安全管理等。</p> <p>▲14. 培训材料：培训结束后 10 个工作日内向采购人提交完整的培训过程材料，包括：学员签到、考勤表、学员身份证复印件、退役证复印件、学员手册、课程安排表、完成培训合格证明、培训过程照片、票据等。</p> <p>15. 合格证明：培训结束后，参训人员取得职业技能证书（职业资格证书或职业技能等级证书、专项职业能力证书、培训合格证书等）。</p> <p>▲16. 就业推荐：至少拥有 1 家就业合作单位（需提供</p>	<p>参训学员颁发培训结业证书。</p> <p>11. 培训方案：根据培训目标、培训对象特点和需求在投标文件中提交项目培训方案（包括培训研修背景、研修目标、实施安排、培训内容模块设计、培训课程设置、备选课程选择、教学服务与管理、专家简介等内容）。</p> <p>12. 规章制度：建立健全教学管理制度、学员管理制度、安全管理制度和突发事件应急预案，加强管理，防范和化解各类安全风险。</p> <p>13. 学员管理：印制学员培训资料、培训手册，每天安排随堂老师跟班，负责学员培训期间食宿安排、日常管理 & 安全管理等。</p> <p>▲14. 培训材料：培训结束后 5 个工作日内向采购人提交完整的培训过程材料，包括：学员签到、考勤表、学员身份证复印件、退役证复印件、学员手册、课程安排表、完成培训合格证明、培训过程照片、票据等。</p> <p>15. 合格证明：培训结束后，参训人员取得职业技能证书（职业资格证书或职业技能等级证书、专项职业能力证书、培训合格证书等）。</p> <p>▲16. 就业推荐：我司承诺，至少拥有 10 家就业合作单</p>
--	--	--

	合作协议)，培训结束后要进行就业推荐，提倡开展“入学即入职”式培训，并开展不少于3年就业岗位的跟踪调查。	位（需提供合作协议），培训结束后要进行就业推荐，提倡开展“入学即入职”式培训，并开展不少于3年就业岗位的跟踪调查。
2 采购人对项目的特殊要求及说明	<p>我单位承诺完全响应以下要求：</p> <p>1.根据退役士兵意愿和报名情况，保证在预算金额内和计划人数不变，结算时各培训工种培训的人数可适当调剂。</p> <p>2.服务期满完成培训人数低于90%，供应商按合同总金额10%的违约金支付给采购方。</p>	<p>我单位承诺完全响应以下要求：</p> <p>1.根据退役士兵意愿和报名情况，保证在预算金额内和计划人数不变，结算时各培训工种培训的人数可适当调剂。</p> <p>2.服务期满完成培训人数低于90%，供应商按合同总金额10%的违约金支付给采购方。</p> <p>无偏离</p>

注：

1. 说明：应对照招标文件“第二章 采购需求”中的技术要求逐条作明确的投标响应，并作出偏离说明。
2. 投标人应根据自身的承诺，对照招标文件要求，在“偏离说明”中注明“正偏离”“负偏离”或者“无偏离”。既不属于“正偏离”也不属于“负偏离”即为“无偏离”。

法定代表人或者委托代理人
投标人名称（电子签章）：



日期：2026年1月16日

六、服务方案

十一、服务方案

(一) 项目实施方案

1、对项目的整体理解

1.1 项目概况

本项目 2026—2027 年全区自主就业退役士兵职业技能培训项目，采购人为广西壮族自治区退役军人事务厅，其中，标项 1 预算金额：9000000.00 元，最高上限单价：6000 元/人。



合同履行期限：自合同签订之日起至 2027 年 6 月 30 日。

质量保证期：自服务期满并验收合格之日止。

1.2 培训目的

为进一步提升退役士兵适应就业创业和成长需要以及经济社会发展需求的职业技能和职业素质，帮助退役士兵稳定就业、优质就业、自主创业，对安置在广西，未享受过免费职业技能培训，未达到法定退休年龄的自主就业退役士兵，开展职业技能培训。

根据退役军人事务部等 12 部委《关于促进新时代退役军人就业创业工作的意见》（退役军人部发〔2018〕26 号）、《退役军人安置条例》、《广西壮族自治区退役军人厅等 5 部门关于印发〈广西壮族自治区退役士兵教育培训暂行办法〉的通知》（桂退役军人规〔2022〕1 号）等文件相关要求，切实提升退役士兵适应就业创业和成长需要以及经济社会发展需求的职业技能和职业素质，帮助退役士兵稳定就业、优质就业、自主创业，把退役士兵教育培训作为建立新型退役士兵安置制度的重要内容，广泛深入开展宣传活动。要大力宣传教育培训在社会主义现代化建设中的重要地位和作用，广泛宣传优秀技能人才的劳动价值和社会贡献，努力在退



役士兵中营造争学技能绝活、争当技术能手的新风尚，形成自立自强、创业创新、创先争优的良好氛围。可采取召开动员会、座谈会、家庭走访、组织退役士兵到教育培训机构参观见学等方式，向退役士兵讲清楚教育培训的政策，讲清楚参加教育培训的好处，让退役士兵明白“知识改变命运、技能成就人生”的道理，让退役士兵知晓可以按照“个人自愿、自选专业、免费参加”的原则，参加政府组织的技能培训、中等职业教育、高等职业教育、成人教育和普通高等教育。

1.3 培训目标

本项目以“政策赋能、技能立身、就业为本、创业赋能”为核心理念，致力于打造广西退役军人职业能力提升标杆工程，为地方经济社会发展输送高素质、专业化的退役军人人才队伍。

(1) 核心能力提升目标

1) 思想政治与职业素质强化

基于退役军人群体特征，系统开设专项政策研习课程，涵盖就业创业扶持、税收优惠、社会保障等政策体系，确保参训人员全员精准掌握政策核心条款。创新职业道德培育模式，通过典型案例解析、功勋退役军人经验传承等多元化形式，厚植“退役不褪色”的职业使命感，构建科学职业价值体系。同步提升跨领域职业素养，重点强化沟通协调、团队协作、压力管理等核心能力模块，培育市场化就业环境适应性。

2) 提升通用职业素养

通过设置职场沟通技巧、冲突解决等模块，模拟企业场景实操训练，强化沟通能力。通过小组项目、拓展训练等方式，提升团队协作与领导力。引入心理疏导课程及高压场景模拟，帮助学员适应市场化就业环境，增强抗压能力。

(2) 就业创业竞争力提升目标

1) 精准对接就业市场

结合广西各地市产业需求，定制化设置培训工种，确保课程内容与岗位需求匹配度达 90% 以上，实现“培训即就业”的岗位适配。提供“入学即入职”定向培训，与本地企业合作开发定向课程，企业导师参与课程设计及实操指导，缩短学员上岗适应周期。

深度对接区域产业集群发展需求，构建定制化专项技能培训体系，实现课程设置与岗位需求契合度超 90%，达成“训用一体”培养目标。创新“入学即入职”定向培养模式，联合重点企业共建实训基地，实施双导师制（企业技师+院校讲师）协同育人，有效缩短岗位适应周期。

针对 AIGC 提示词工程师、AIGC 艺术设计师、AIGC 新媒体运营、无人机植保、无人机驾驶执照（CAAC）、新能源汽车修理工等 20 个技术岗位，建立“理论-实训-认证”三位一体培养机制，理论教学与实操演练比例不低于 1:2，全面掌握行业安全标准与技术规范。同步衔接国家职业资格认证体系，组织专项考证辅导，使学员具备考取相关职业资格证书的能力，满足企业用工要求。

2) 创业支持与资源对接

面向创业意向学员，增开创业基础课程，如商业计划书撰写、财税法规、创业政策解读、风险评估等，对接当地创业孵化基地、投融资机构，提供一站式创业服务。

(3) 质量考核与成效目标

1) 培训达标率

建立全过程考核评价机制，确保学员结业通过率 100%，全员获取标准化培训

认证。

2) 职业资格获取率

对接国家职业技能鉴定标准，提供考前辅导与模拟测试，确保95%以上学员通过职业技能鉴定考试，取得行业主管部门认可的职业技能等级证书或职业资格证书。针对紧缺工种，联合行业主管部门开通“绿色通道”，缩短取证周期。

3) 推荐就业率

健全就业服务网络，实现就业推荐覆盖率100%，最终就业率（含自主创业）不低于85%（以签订劳动合同或自主创业为准）。

4) 服务满意度

构建三维度评估体系（教学内容、师资水平、服务保障），通过标准化问卷测评，确保综合满意度≥95%。

1.4 培训内容

按照培训工种，结合市场需求和行业标准，设计理论与实践相结合的课程体系。

1.5 培训工种

序号	项目名称	学时	学时要求	证书类型	备注
1	AIGC 提示词工程师	10	80	工业和信息化职业能力证书	
2	AIGC 艺术设计师	10	80	专业技术证书	
3	AIGC 新媒体运营	10	80	职业技能等级证书	
4	人工智能训练师（初级）	10	80	职业技能等级证书	
5	人工智能训练师（中级）	15	120	职业技能等级证书	

6	数字化管理师（初级）	10	80	专业技术等级证书	
7	数字化管理师（中级）	15	120	专业技术等级证书	
8	无人机植保	15	120	职业技能等级证书	
9	无人机驾驶执照（CAAC）	15	120	CAAC 无人机执照	
10	电商直播	10	80	专项能力证书	
11	短视频拍摄与制作	10	80	专项能力证书	
12	新能源汽车修理工	10	80	职业技能等级证书	
13	工业机器人系统运维员	10	80	职业技能等级证书	
14	工业机器人系统操作工	10	80	职业技能等级证书	
15	电工	15	120	上岗证或职业技能等级证书	
16	教育教学能力专项培训	15	120	职业资格证书	考证费 学员自理
17	消防设施操作员（初级）	10	80	职业资格证书	
18	消防设施操作员（中级）	15	120	职业资格证书	
19	国防教育辅导员（初级）	10	80	职业技能等级证书	
20	电梯安装维修工		80	上岗证	

1.6 培训原则

（1）实用性原则：顺应产业结构调整、经济转型升级的需求，以提高退役士兵职业素质和职业技能为核心，重点抓好就业市场急需紧缺的技能人才培养，同时鼓励支持退役士兵参加普通高等学历教育。

（2）规范性原则：认真执行本方案，突出培训工作的规范性和科学性，协助对参训对象的管理，严格考核纪律和考勤制度，提高培训工作的质量。

1.7 培训安排

培训将采取理论教学和现场实习相结合的方式，同时根据专业需要确定每期培训时间。

1.7.1 教学安排

(1) 授课：

有声像教材的课程，由教学班组织学员直接利用声像教材组织教学；无声像教材的课程由教师组织面授。

(2) 实践：

课程实践按照教材要求，组织学员进行实验、学习及技能培训，并写出实践报告；

(3) 职业技能培训：

由辅导教师指导学员到有关单位进行实践和技能培训，写出实践报告，并参加有关工种的职业技能鉴定培训和考核。

1.7.2 理论教学

理论教学应根据培养目标、教学内容和学员的特点，采取灵活多样的方式方法，使学员了解、掌握就业工作所必备的基础知识、专业知识，为学员掌握专业技能打好理论基础。要注重学习能力的培养，强调理论与实践相结合，提高学员分析问题、解决问题的能力，培养创新能力。

(1) 教学形式

课堂教学：授课教师按照教学大纲在教学点进行授课，实行参与式、讨论式、案例式等教学方法。

远程教学授课：教师通过互联网等多种方式进行授课，组织学员在线或实时学习相关课程。

(2) 学习方式

集中学习：由本机构统一组织，学员集中进行学习，在集中组织教学过程中，

要灵活采取课堂讲授、现场演示、分组讨论、案例教学等多种形式，激发学员学习兴趣，调动学员的积极性；

分散学习：学员根据自己的情况，利用多媒体教材、网络辅导资源或教学包等自主学习。分散学习时，教师可根据教学要求和学员自身学习实际，有针对性地

1.7.3 实践教学

实践教学是教学环节的重要组成部分，是理论教学的延续、扩展和深化。构建符合退役士兵职业技能教育特点的实践教学体系，科学、合理地安排实践教学，对于培养学员运用所学知识、技能解决实际问题的能力和创新能力有着不可替代的作用。

(1) 教学形式

实验实习：根据课程学习需要组织学员验证理论知识，学习实际操作技能，以教师演示、学员操作为主要形式，加深学员对理论的理解；

专业见习：组织学员到相关企业等地进行考察、交流，使学员了解现代职业工作流程和具体操作，了解现代职业发展方向，拓宽现代职业发展理念；

技能实训：组织学员到实训基地、相关企业等地进行技能训练，使学员通过职业岗位实践训练，掌握关键环节操作技能，巩固加深专业理论和实践技能，获得专项操作技能的实际工作经验；

岗位实践：学员结合本职岗位进行工学实践，在教师指导下运用所学知识和技能，分析和解决工作中实际问题，提高工作能力和效率。

(2) 组织方式

采取集中与分散相结合的方式进行；

集中实践教学由本培训机构统一组织进行，实验实习、专业见识和技能实训；

分散实践教学：由学员在本职岗位上，按照规定的内容和方式进行实习和岗位实践。

2、工作思路

2.1 调研先行

通过问卷调查、座谈访谈等方式，了解退役士兵的年龄、学历、技能基础、就业意向等，建立动态数据库。

2.2 分层分类培训

（1）技能培训

聚焦市场需求大的领域（如低空经济、无人驾驶技术、现代物流、信息技术、新能源、物业服务等），设置针对性课程。

（2）创业指导

开设创业政策、企业管理、市场分析等课程，支持有创业意愿的士兵。

（3）职业规划

提供职业测评、就业心理辅导，帮助明确发展方向。

2.3 整合资源，构建协同合作机制

（1）政校企联动

与职业院校、技工院校共建“退役军人培训基地”，开发特色课程。

（2）企业参与

利用校企合作，联合龙头企业开展“订单式培训”，提供实习岗位，定向输送人才。

（3）政策配套

落实培训补贴、税收减免、创业贷款等优惠政策，激励企业吸纳退役军人。

2.4 创新模式，提升培训实效性

(1) 灵活教学

采用“线上+线下”结合模式，开发退役军人专属学习平台，支持碎片化学习。

(2) 订单式培训

按岗位需求定制课程（如无人机操作、网络安全、应急救援等），实现“培训即就业”。



(3) 实践导向

强化实训环节，建立校企合作实训基地，开展模拟操作、岗位实习。

(4) 资格认证

对接国家职业技能等级认证，确保培训成果获得行业认可。

2.5 强化就业服务，打通“最后一公里”

(1) 就业对接平台

建立退役军人就业信息库，联合职业院校的校企合作招聘网站开设专区，定期举办专场招聘会。

(2) 跟踪服务机制

对参训学员进行定期就业跟踪，对不满意的提供二次推荐、岗位调整支持。

(3) 创业扶持

设立退役军人创业孵化基地，提供场地、资金、导师等支持。



2.6 长期跟踪，完善保障体系

(1) 效果评估

定期评估培训就业率、薪资水平、满意度等指标，优化课程设置。

(2) 持续赋能

提供终身教育机会，如免费参与新技术短期培训、行业研讨会等。

(3) 荣誉激励

表彰优秀退役军人创业典型，营造社会尊崇氛围。

2.7 培训工作保障措施

2.7.1 整体保障措施

(1) 加强组织领导

成立退役军人职业技能培训专项小组，明确责任分工。

(2) 加强师资队伍建设

组建“双师型”教师团队（理论教师+行业技师），优先选用退役军人担任教官或辅导员。

(3) 专家支撑

建立退役军人培训专家库，定期开展师资能力提升培训。

(4) 经费保障

统筹培训资金，成立专门服务退役军人培训的专项服务资金，确保培训顺利进行。

(5) 宣传引导

通过媒体、退役军人服务站等渠道宣传政策，提高参与率。

(6) 法律保障

完善退役军人就业权益保护机制，打击就业歧视。

2.7.2 资源支持与保障措施

(1) 信息资源共享



培训中心数字化小组将帮助职业技能培训服务项目建立内部网络办公系统，实现信息资源的高效传递。培训中心可以时刻共享培训中心关于行业研究、培训教案、案例交流、法律法规等各种信息资源，为实现优质培训管理服务打下坚实的基础。

通过内部网络办公系统和培训服务中心的高效运作，服务中心各职能部门可以便捷顺畅地得到培训中心各职能部门的帮助和指导。

（2）技术支援平台

培训中心拥有一支经过多年培训服务管理实践经验锻造的专业培训技术专家队伍，将成为退役士兵职业技能培训服务项目强有力的技术支援平台，有关职业技能培训服务项目方面的疑难课题，可以得到培训中心强大技术支持系统的有效支援，必要时甚至可以进行技术问题专题会诊，为职业技能培训服务项目动力设施系统的高效稳定运行提供有力的保障。

（3）人才队伍保障

培训中心将成为退役士兵职业技能培训服务项目重要的人才供应保障平台，所有志愿赴职业技能培训服务项目重要工作岗位的员工都必须是在本行业专业知识过硬、工作业绩突出，而且还要经过严格的考核才能取得资格。

2.7.3 组织保障措施

（1）加强组织领导

组织是实现职业技能培训工作目标的手段与方法，是职业技能培训工作质量的可靠保证。

学校培训中心对本项目质量工作高度重视，将集中汇总培训中心优势的人力管

理资源，组建一支业务熟练、吃苦耐劳、坚持标准、突出质量、组织观念强，人员稳定的职业技能培训工作团队，为项目质量创优提供有力的组织保证，统筹协调职业技能培训工作，落实解决培训工作遇到的问题，确保培训工作有序开展。

(2) 注重培训质量

构建职业技能教育培训师资库。建立以部、省统编教材为主，其他正规出版教材和地方编印教材为补充的教材使用格局，保障教材质量。

(3) 强化监管督查

将职业技能培训工作纳入培训中心教师的考评内容，加强对实施情况的跟踪调度，确保按时、按质和按量完成，达到预期效果。加大对项目资金的监督管理，确保专款专用，项目资金主要用于课堂培训、实训、参观交流、聘请师资、信息化手段利用和后续跟踪服务等相关支出。同时，建立项目资金审计制度，坚决杜绝“挤、占、腾、挪”项目资金现象，切实把民生资金管好用好。

(4) 加大宣传力度

大力宣传培育职业技能的现实意义和政策举措，及时宣传培训工作的做法和成效，深入宣传职业技能经验，积极营造社会关注、政府支持、参与的良好舆论氛围。

2.7.4 方案保障

培训中心将会按照职业技能培训服务项目需求，进行深入的调研和分析，结合以往培训成果和本培训中心专家团队的实际情况，针对培训项目设计的职业技能培训方案将完全满足服务本次培训服务的实际要求。

此外，针对具体的培训服务开展过程中，还将结合不同学员自身的知识水平和特点针对性地进行培训服务，真正做到将本方案的内容落实。

2.7.5 资料保障

信息资源是管理一项重要因素，针对本项目的相关培训资料和学员的相关档案

信息建立了一套先进的档案管理制度,采用先进的计算机技术,对档案资料实行“科学化、有序化、集中化”的管理。

培训服务的学员从参与本次培训服务的初期,会对其档案进行建档立卡,并将其信息录入信息系统中,以便于在培训服务的各个阶段去了解和分析该学员的学习状况,针对性地制定该学员的学习方案,从而更好的保证本次服务的质量。



2.7.6 现场督察保证措施

跟踪项目状况的督察是保证质量、提升质量的重要环节。

培训小组将对职业技能培训情况及时检查,发现问题及时整改,分管领导责任追究制的“两制”原则,从而达到有力、有效、有序的督查措施。

2.7.7 证书获取率保证措施

(1) 选聘一支责任心强,管理方法得当的班主任队伍,是解决学员考证意识问题的重要保障。班主任通过日常管理行为,督促、培养学员养成良好的学习习惯;让学员意识到职业证书既是“安身”的基础,也是“立命”的根本;对获取职业证书的重要性有清晰的认识,在头脑中自然形成“证书”意识,从而促使学员端正学习态度、规范学习行为,将获取职业证书纳入阶段目标,为学好“证书课程”奠定牢固的思想基础。



(2) 按照考试科目选聘学科负责人。学科负责人组织本学科的课程责任教师共同研究考试大纲,对大纲进行精准解读,掌握最新动态;组织集体备课,统一部署课程教学进度及内容;组织开展教研活动,对教学中遇到的重、难点进行剖析,并研究解决;研究教法改革,尝试不同的教学形式,打破班级限制,分层次、分类型组织教学,对不同基础的学员采用不同的教学手段和差异化的教学方法;统一组

织阶段学习效果检测；组织教师选定教材和辅导资料；组织编写辅导材料和题库；对教师资源进行合理调配。学科负责人是本学科的带头人，是一线教师“劲往一处使”的排头兵，是“集众智，聚合力”的关键因素。

(3) 加大课程责任教师的培养力度，建设一支责任意识强、勇于担当、爱学习、善学习，专业功底扎实，乐于奉献，熟悉考试大纲，熟悉考题评分点，应试教学经验丰富，教学方法灵活多样，能根据学员的专业基础因材施教的教师队伍，是提高学员应试能力的根本保证。

(4) 深化课程教学改革，做到学历教育课程与考证课程的“深融合、零对接”。根据考试大纲对教材内容进行“增补”和“删减”，或组织编写辅导材料；利用编写的题库或选择的复习资料，通过课堂练习、作业、测试等多种形式检测学员对知识点的掌握程度。在此基础上打破班级建制的限制，实行差异化分层次梯度教学，用“流水线”生产的方法与理念，帮助处于“流水线”各环节的学员巩固基本知识，突破难点，掌握重点。与此对应，学业成绩与资格证书考试实行“零对接”，职业资格证书考试的成绩即作为该门课程的成绩。只有这样，才能使学员全面系统地掌握证书课程要求的理论知识与操作技能。

(5) 提高职业资格证书取证率，需要培训机构、教学团队、学员之间的密切配合。从帮助学员树立“考证意识”入手，加强教学团队建设，为退役士兵提供优质的教学条件与服务；科学合理地谋划教学过程，采用先进的教学手段，施于行之有效的教学方法，辅以优质成熟的学练软件和合理的应试指导，一次性通过率达到 80%左右或更高是可以期待并能实现的。

3、场地及培训专业取证保障

3.1 各专业理论培训场地

本项目培训场地均在我院进行培训，主场地在广西交通职业技术学院园湖校区，实训场地分别在园湖校区、昆仑校区和相思湖校区的专业实训场地进行。

广西交通职业技术学院有三个校区，分别为园湖校区、昆仑校区和相思湖校区。学院下设二级专业学院 9 个，分别是智能建造与低空技术学院、汽车工程学院、航海工程学院、交通运输学院、人工智能学院、经济管理学院、路桥工程学院、东盟国际学院、马克思主义学院。其中：

园湖校区地理位置：广西南宁市青秀区园湖北路 12 号，地处南宁市教育核心区，毗邻地铁 3 号线“东葛路站”，交通便利。

昆仑校区地理位置：广西南宁市兴宁区昆仑大道 1258 号，地处南宁市东北部，紧邻南宁东站综合交通枢纽，是连接南宁市区与周边县市的重要节点。

相思湖区地理位置：广西南宁市西乡塘区大学东路 109 号，周边高校云集，学习氛围浓厚。距离地铁 1 号线民族大学站只有 1 公里左右，出行特别方便。

场地资源：包括理论教学区和技能实训区，以及校企合作实践基地。

我校培训地点处于青秀区核心地带（青秀区园湖北路 12 号），交通便利，距离南宁东站不到 10 公里距离，交通便利。

培训团队安排的会议室在广西交通职业技术学院园湖校区内，周边公共交通设施健全，交通便利，1 路、12 路、16 路、B126 路等 12 条公交线路通达全市，距离麻村地铁站（地铁 1 号线）仅 1 公里，乘坐地铁出行便捷高效。同时，往返园湖校区和昆仑校区的 D13 路公交车唯一途经站点设在南宁东站高铁站，南宁市外学员乘坐高铁直接换乘 D13 路公交车可直达园湖校区培训地点。

七、联合体协议书

七、联合体协议书

联合体协议书

广西壮族自洽区退役军人培训中心、广西交通职业技术学院、白碧组成广西壮族自洽区退役军人培训中心与广西交通职业技术学院联合体，共同参加2026-2027年全区自主就业退役士兵职业技能培训项目采购招标项目投标。现就联合体投标事宜订立如下协议。

1. 广西壮族自洽区退役军人培训中心为广西壮族自洽区退役军人培训中心与广西交通职业技术学院联合体 牵头人。

2. 联合体各成员授权牵头人代表联合体参加投标、开标、评标及投标文件的递交，提交和接收相关的资料、信息及标函，进行合同谈判、签订、履行合同实施阶段的组织和协调工作，以及处理与本合同有关的一切事宜。

3. 联合体各成员在本项目中签署和盖章的一切文件和处理的程序，联合体各成员均予以承认，联合体成员将严格按照招标文件、投标文件和合同的要求全面履行义务，并向其他成员承担连带责任。

4. 联合体各成员单位内部职责分工如下：
(1) 广西壮族自洽区退役军人培训中心代表联合体成员负责本招标项目投标文件编制、投标保证金的缴纳及退还事宜，代表联合体成员提交投标相关资料和合同谈判活动，及时处理与之有关的一切事物。

(2) 广西壮族自洽区退役军人培训中心代表负责项目中标后的培训内容设计、培训师资、代支付师资费、报账、结算等。

(3) 广西交通职业技术学院负责中标后项目实施期间的学员食宿、教学场地、培训考证、日常管理等；招生工作、教学服务和培训评估由双方共同完成。

5. 本协议书自所有成员单位法定代表人或者其委托代理人签字（或者电子签名）或者盖公章之日起生效，合同履行完毕后自动失效。



6. 本协议一式 叁份，联合体各方各执一份。

注：本协议应附法定代表人身份证明；有委托代理的，应附授权委托书（格式自拟）。



联合体牵头人名称（电子签章）：内蒙古自治区退役军人服务中心

法定代表人或者委托代理人：刘洪（签字或者电子签名）



联合体成员名称（电子签章）：交通职业技术学院

法定代表人或者委托代理人：李印文（签字或者电子签名）



2026年1月16日



八、售后服务承诺

六、售后服务承诺

售后服务承诺

广西壮族自治区退役军人事务厅：

我方参加贵单位组织 2026—2027 年全区自主就业退役士兵职业技能培训项目（项目编号：GXZC2025-G3-003887-GXTZ）的政府采购活动。项目中标，我方将组织有丰富培训管理经验的师资进行培训管理服务。对本项目的售后服务承诺如下：

1、售后服务时效承诺

本项目培训结束后，我们将及时跟踪学员的培训取证情况及就业情况，保质、保量地做好售后服务工作，具体承诺如下：

（1）承诺确保培训期间提供 7×24 小时的电话支持服务，通过电话、短信、即时通讯工具、电子邮件等及时解决培训中各种问题。一旦出现电话解决不了的问题，接到用户服务请求电话或电子邮件等时，承诺响应时间为 30 分钟内，1 小时内到达指定地点解决。

（2）承诺质量保证期：自服务期满并验收合格之日起。

（3）承诺培训结束后 5 个工作日内向采购人提交完整的培训过程材料，包括：学员签到、考勤表签到、学员复训证复印件、退役证复印件、学员手册、课程安排表、完成培训合格证明、培训过程照片、票据等。提供学员培训调查问卷表和学习心得，帮助采购人开展后续相关管理工作。将根据学员的学习效果和学习反馈对培训课程进行评估和改进，以确保培训服务质量的持续提升。

（4）培训结束后，组织参训学员考取职业技能证书（职业资格证书或职业技能等级证书、专项职业能力证书、培训合格证书等）。

（5）及时组织相关人员对培训过程进行总结和评估：分析培训过程中存在的问题和不足之处，总结经验教训，提出改进措施。各专业板块技能培训结束后 3

个工作日内完成教学质量的评估及教学分析。培训结束后 25 日内完成学员的就业推荐，如果学员不满意可以进行二次推荐。

(6) 根据总结评估结果，对本培训方案进行修订和完善，不断提高培训能力和水平，确保在今后的培训活动中能够更加有效地保障学员取得更好的培训成果。

(7) 将培训的经验和教训纳入员工培训内容：提高教师的培训能力，增强培训团队的协同性。

2、售后服务保证承诺

培训服务是为了满足客户的需求，提供专业的培训方案、培训课程和培训服务的活动。售后质量保障是指在客户购买培训服务后，对其提供的服务进行跟踪、评估和改进，以保证服务质量的措施。培训服务售后质量保障措施的重要性不言而喻，它关系到培训机构的信誉和业务发展。为保证本次培训的售后质量，提供的售后质量保障措施如下：

(1) 建立完善的售后服务体系

- 1) 建立完善的售后服务体系，明确服务流程、责任人和时间节点。
- 2) 设立专门的质量保障部门或岗位，负责售后服务的管理和执行。
- 3) 建立服务反馈机制，及时了解客户的需求和意见，及时解决问题。
- 4) 制定明确的服务标准指导手册，明确服务的内容、标准和要求，使售后服务有章可循。

(2) 提供及时的问题解决服务

1) 在培训服务中，学员可能会遇到各种问题，如培训效果不理想、课程安排不合理等，应及时响应学员的问题，并提供解决方案。

2) 设立服务热线或客服专线，确保培训期间提供 7×24 小时的电话支持服务，通过电话、短信、即时通讯工具、电子邮件等及时解决培训中各种问题，方便客户咨询和投诉。

3) 建立服务工单系统, 及时记录客户反馈的问题, 并跟踪问题解决的进展。
再次, 要配备专业的客服人员, 具备良好地沟通和解决问题的能力。

(3) 组织定期的满意度调查

满意度调查是评估培训服务质量的有效手段, 可以及时了解客户对服务的满意程度和需求。培训机构应定期组织满意度调查, 了解客户意见和反馈, 并及时改进服务。

- 1) 确定调查的对象和范围, 选择一定数量的客户进行调查。
- 2) 制定调查问卷和调查方案, 确保调查的科学性和客观性。
- 3) 分析调查结果, 总结客户的意见和需求, 为改进服务提供依据。

(4) 培训的售后跟进服务

培训讲师是培训服务的关键人员, 他们对培训效果和客户满意度有着重要的影响。

培训机构应建立培训讲师的售后跟进制度, 及时了解客户的需求和反馈, 做好售后服务。

- 1) 制定培训讲师的售后跟进计划, 明确跟进客户的要求和时间节点。
 - 2) 设置培训讲师的客户档案, 记录客户的需求和培训情况, 方便跟进服务。
 - 3) 加强培训讲师的培训和考核, 增强他们的培训能力和服务意识。
- ### (5) 建立投诉处理机制

培训服务中难免会出现客户的投诉, 培训机构应建立健全的投诉处理机制, 及时解决客户的问题, 维护客户的权益。

- 1) 设立投诉受理中心, 明确投诉的受理渠道和责任人。
- 2) 建立投诉处理的工作流程, 确保投诉能够及时得到解决。
- 3) 及时回复客户的投诉, 采取积极的态度, 解决客户的问题, 并向客户道歉和赔偿。

培训服务售后质量保障措施是培训机构提供优质服务的关键。通过建立完善的售后服务体系、提供及时的问题解决服务、组织定期的满意度调查、培训讲师的售后跟进服务和建立投诉处理机制，可以提高培训服务的质量，满足客户的需求和期望，增强培训机构的竞争力和信誉。培训机构应高度重视售后服务质量保障，不断提升服务水平，为客户提供更加优质的培训服务。

3、售后服务团队

序号		类别	本项目中的职责	联系电话	响应时间
1	汪玥龙	总协调人	总体协调整个培训工作的质量运行保障工作及售后服务工作	19195724579	承诺出现问题30分钟内响应，1小时内到达指定地点解决
2	杨青	售后服务主管	负责整个培训工作的质量运行保障工作及教学评估工作	13737097520	承诺出现问题30分钟内响应，1小时内到达指定地点解决
3	李基恒	售后服务人员	协调整个培训工作的质量运行保障工作及售后服务工作	18577813411	承诺出现问题30分钟内响应，1小时内到达指定地点解决
4	彭来	售后服务人员	协调整个培训工作的质量运行保障工作及售后服务工作	18577156053	承诺出现问题30分钟内响应，1小时内到达指定地点解决
5	叶明珠	售后服务人员	协调整个培训工作的质量运行保障工作及售后服务工作	13677888200	承诺出现问题30分钟内响应，1小时内到达指定地点解决

投标人名称（电子签章）：

