

甲方合同编号: _____

乙方合同编号: _____

12328 交通运输服务监督电话市级分中心建设 及运营维护服务合同



采购计划号: FCGCG[2025]3456号

采购人(甲方): 防城港市交通运输综合行政执法支队

供应商(乙方): 防城港市金港人力资源管理有限公司

项目名称: 12328 交通运输服务监督电话市级分中心建设及运营维护服务

项目编号: 62025121693309843

签订地点: 防城港市

签订时间: 2025年12月22日

甲方：防城港市交通运输综合行政执法支队

纳税人类型： \

纳税人识别号： 20765101040004328

注册地址： 防城港市港口区马正开路创业投资大厦 11 楼

开户银行： 中国工商银行防城港市港口支行

银行账号： 20765101040004328

联系电话： 0770-2823685

乙方：防城港市金港人力资源管理有限公司

纳税人类型： 一般纳税人

纳税人识别号： 91450602MAA7HEY25N

注册地址： 防城港市港口区金花茶大道 52 号天寓商务广场 4 幢 11 层 02-10 号
房

开户银行： 中国建设银行股份有限公司防城港分行营业部

银行账号： 45050165958800001298

联系电话： 0770-3262187

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，按照在线询价文件规定条款和乙方响应文件及其承诺，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	服务内容	数量	单位	单价 (元)	总价 (元)
详见附件 1: 报价表						
人民币合计金额（大写）： <u>伍拾捌万零伍佰零柒元贰角整</u> (¥ <u>580507.20</u>)						

2、合同合计金额包括服务人员工资、社保费、医保费、公积金、工会费、年终绩效、残保金、技术服务、培训、税费、利润等所有费用。

3、乙方自行承担派出人员的工资、社会保险、福利及人员管理所涉及的所有费用、经济补偿金等，并保证所使用的人员符合国家有关劳动法律法规、政策的规定的要求。

第二条 质量保证

乙方所提供的服务及服务内容必须与响应文件承诺相一致，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、工业设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，不因为本合同履行终止、解除或者无效而解除。

第四条 交付和验收

1、服务期限：2026年1月1日起至2026年12月31日，服务地点：防城港市。

2、乙方应按响应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、乙方提供不符合响应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采购人公章，甲乙双方各执壹份。

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》、双方合同、响应文件验收。

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响应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 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《服务承诺》要求为甲方提供相应的服务。

2、甲方应提供必要测试条件（如场地、电源、水源等）。

3、乙方负责服务人员有关的培训。

4、培训地点：防城港市。

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

(1) 自合同签订生效之日起10个工作日内，甲方应向乙方指定专户支付第一笔合同总价款65%的服务费。为保障项目资金专款专用，该专户资金由甲乙双方共同监管，所有资金使用须经双方一致同意后方可办理。专户资金除按合同约定支付管理费及相关税费外，其余资金根据月度考核结果，专项用于支付服务人员工资福利（含社会保险），资金监管具体实施细则由双方另行签订补充协议予以明确。

(2) 合同总价款扣除首期支付款项后的剩余35%，作为履约考核款按月支付，月度应付考核款计算标准为：履约考核款总额 \div 12。次月5日前，双方完成上月考核得分确认（考核标准详见附件《服务管理质量标准及考核评分》）：当月考核得分达到95分及以上的，甲方全额支付当月考核款；当月考核得分94分及以下的，按每扣1分核减100元的标准扣减当月考核款，考核扣款均于当月结清。甲方收到乙方开具的合法有效票据后，应在3个工作日内将对应款项支付至乙方指定专户。

(3) 乙方应在甲方确认结算金额后10个工作日内，向甲方开具符合国家税务规定的【增值税普通发票】，发票项目名称：人力资源服务*服务费。

第七条 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。

第八条 违约责任

1、除不可抗力原因外，乙方没有按照合同规定的时间提供服务的，甲方可要求乙方支付违约金。每推迟一天按合同金额的3‰支付违约金，该违约金累计

不超过合同金额的 10%。

2、乙方提供的服务如侵犯了第三方合法权益而引发的任何纠纷或者诉讼，均由乙方负责交涉并承担全部责任。

3、甲方延期付款的，每天向乙方偿付延期款额 3‰滞纳金，但滞纳金累计不得超过延期款额 5%。

4、乙方派出人员在工作过程中造成甲方、乙方工作人员或第三人人身、财产损害的，由乙方承担全部赔偿责任，甲方有权解除合同，不支付相应的派出服务费用。

第九条 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，双方应通过友好协商，确定是否继续履行合同。

第十条 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、诉讼期间，本合同继续履行。

第十一条 合同生效及其它

1、合同经双方法定代表人或者授权代表签字并加盖单位公章后生效（如有委托代理人签字的需后附法定代表人授权委托书）。

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。

第十二条 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合同义务。

第十三条 签订本合同依据

1、成交通知书；

2、竞标报价表；

3、服务方案；

4、响应文件中的其他相关文件。

5、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。

第十四条 附件

本合同的附件为本合同不可分割的部分，并且与本合同正文的条款具有同等效力。

第十五条 争议的解决

因本合同的释义或履行引起争执，双方通过友好协商解决。协商不成的，任何一方均可向甲方所在地的人民法院提起诉讼。

第十六条 通知送达

本合同规定一方向另一方发出的通知或书面函件（包括但不限于本合同项下所有的定单、定单确认单等书面文件或通知）均应通过以下方式送达相应一方：（a）当面递交；或（b）专递信函；或（c）传真。

第十七条

本合同一式叁份，甲方执壹份，乙执贰份。

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。



※※※※※※※※※※以下为签署页，无正文※※※※※※※※※※※※

甲方名称(盖章): 防城港市交通运输综合行政执法支队
送达地址: 防城港市港口区马正开路创业投资大厦11楼
法定代表人或其委托代理人:
联系电话: 0770-2823685
电子邮箱: fcgjtzf@126.com
经办人: 褚清源
联系方式: 0770-2823685
银行账号: 20765101040004328
开户行: 中国工商银行防城港市港口支行
名称: 防城港市交通运输综合行政执法支队
签订地点: 防城港市
签订日期: 2015年12月22日



乙方名称(盖章): 防城港市金港人力资源管理有限公司
送达地址: 防城港市港口区金花茶大道52号天寓商务广场4幢11层02-10号房
法定代表人或其委托代理人:
联系电话: 0770-3262187
电子邮箱: jgr15zy888@163.com
经办人: 许成艺
联系方式: 0770-3262187
银行账号: 45050165958800001298
开户行: 中国建设银行股份有限公司防城港分行营业部
名称: 防城港市金港人力资源管理有限公司
签订地点: 防城港市
签订日期: 2015年12月22日



附件 1: 报价表

项目名称: 12328 交通运输服务监督电话市级分中心建设及运营维护服务

项目编号: 62025121693309843

供应商名称: 防城港市金港人力资源管理有限公司

单位: 元


项号	采购标的名称	数量及单位①	单价 ②	竞标报价 ③=① × ②
1	12328 交通运输服务 监督电话市级分中 心建设及运营维护 服务	1 项	580507.20	580507.20
合计金额大写: 人民币 <u>伍拾捌万零伍佰零柒元贰角整</u> (¥ <u>580507.20</u>)				

防城港市金港人力资源管理有限公司

日期: 2025 年 12 月 22 日

附件 2: 质量标准及考核评分表

防城港市交通运输综合行政执法支队 12328 交通运输服务监督电话服务管理质量标准及考核评分表				
考核月份： 年 月				
项目	内容	评分标准	扣分	扣分说明
行为 准则 (30 分)	仪表端庄，举止文明。着装整洁，佩戴胸牌。男员工应每日修剪胡须，发不盖耳遮领，不得剃光头；女员工头发应梳理整齐，不做怪异发型。面部、手部必须保持干爽清洁，女员工不得浓妆艳抹，并避免使用味浓的化妆品，不留长指甲和涂有色的指甲油。(10分)	不达标的，每个内容扣1分，扣完为止。		
	言语文明，语调适中。态度和蔼，语言亲切。进门前先敲门询问，再开始工作。(10分)	不达标的，每个内容扣1分，扣完为止。		
	操作规范，一丝不苟，工作高效率完成，不在岗位上闲聊、吸烟、玩手机、看报等做一些与工作无关的事情。(5分)	不达标的，每个内容扣1分，扣完为止。		
	不迟到、不早退、不脱岗、不干私活、不说服务忌语，如“不知道，这不是我的事”等、不接受客户的红包、礼品。(5分)	不达标的，每个内容扣1分，扣完为止。		
岗位 服务 (70 分)	1. 及时签收工单。工作时间内接到市 12328 热线系统流转的工单，需在 1 小时内启动并签收工单。涉及突发类工单，需立即启动并签收工单。未按时完成签收工作的，且导致 12328 热线、12345 热线考评被交通运输部、防城港市行政审批局扣分或被通报的，发现一件扣 1 分。(10分)	不达标的，每个内容扣1分，扣完为止。		

<p>2. 及时完善工单。工作时间内接到市 12328 热线系统流转的工单，需在启动签收工单后 1 小时内完成工单检查、补充完善工作，并对工单的处理结果进行检查，未按时完成工单检查、完善工作及未检查工单处理结果的，导致 12328 热线考评、12345 热线被交通运输部、防城港市行政审批局扣分或被通报的，发现一件扣 1 分。（10 分）</p>	<p>不达标，每个内容扣 1 分，扣完为止。</p>		
<p>3. 及时转派工单。签收工单后，1 个小时内将工单转派给承办单位；对回访后产生的有效差评工单，在 1 个工作日内将差评工单转派给原承办单位进行差评整改。未按时完成工单转派工作的，且导致 12328 热线、12345 热线考评被交通运输部、防城港市行政审批局扣分或被通报的，发现一件扣 1 分。（10 分）</p>	<p>不达标，每个内容扣 1 分，扣完为止。</p>		
<p>4. 及时回访。工单办结后 5 个工作日内完成对 12328 微信公众号、微信小程序工单的回访，未按时完成回访工作的，且导致 12328 热线、12345 热线考评被交通运输部、防城港市行政审批局扣分或被通报的。发现一件扣 1 分。（10 分）</p>	<p>不达标，每个内容扣 1 分，扣完为止。</p>		
<p>5. 及时跟进退单。遇到需要做退单处理的工单，及时跟进退单流程，确保退单成功且最终不影响工单的办理时效。未及时跟进退单工作的，且导致 12328 热线、12345 热线考评被交通运输部、防城港市行政审批局扣分或被通报的，发现一件扣 1 分。（10 分）</p>	<p>不达标，每个内容扣 1 分，扣完为止。</p>		
<p>6. 及时催办工单。按照采购人的工作要求，对未办结的投诉举报类工单进行 4 日、超 5 日、次日临期、当天临期的跟踪催办，对其他未办结工单进行次日临期、当天临期的跟踪催办。未按时完成催办工作的，且导致 12328 热线、12345 热线考评被交通运输部、防城港市行政审批局扣分或被通报的，发现一件扣 1 分。（10 分）</p>	<p>不达标，每个内容扣 1 分，扣完为止。</p>		

	<p>7. 及时更新知识库。定期梳理 12345 热线转办的信息咨询类工单，将群众咨询量高的问题形成相关问题答复口径，及时录入、更新市 12345 热线系统知识库；交通运输部发布的最新热点政策知识，需在 3 个工作日内完成 12328、12345 热线知识库全量同步更新。未按时完成知识库更新工作的，且导致 12328 热线、12345 热线考评被交通运输部、防城港市行政审批局扣分或被通报的，发现未更新一个知识点扣 1 分。 (10 分)</p>	<p>不达标，每个内容扣 1 分，扣完为止。</p>		
	<p>合计</p>			
<p>评分实行百分制，总分 100 分。考核实行倒扣机制，基础分 100 分，95 分为合格，对照评分细则逐项考核，各项分值扣完为止。一项不达标，就扣相关项分值，同时注明扣分原因，督促相关责任人进行整改。未整改或整改不达标的，按照经营合同、内部管理条例等进行处罚。</p>				
<p>其他</p>				
<p>荣誉 奖励</p>	<p>12328 服务中心或工作人员获得市级以上荣誉或省部级以上新闻媒体正面宣传报道，可减免所扣除的金额 500 元，封顶 1000 元。</p>	<p>每个内容可减免所扣除的金额 500 元，封顶 1000 元。</p>		
<p>签字： 日期： 年 月 日</p>				