

南京市政府采购合同

合同编号：NJCGS-GK20250722

项目名称：南京市公安局交通管理局车辆管理所 2025 年网办服
务外包服务采购项目

甲方：南京市公安局交通管理局

乙方：南京通保交通科技有限公司

签订日期：2025.8.22



合同编号：NJCGS-20250722

甲方(以下称甲方):南京市公安局交通管理局

乙方(以下称乙方):南京通保交通科技有限公司

根据《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国民法典》等法律法规的规定,甲乙双方按照采购代理机构的采购结果签订本合同。

第一条 合同标的

乙方根据甲方需求提供下列服务:

建立车驾管业务在线办理平台,对所有涉及车管所车驾管业务的网络平台(12123语音平台、12123 互联网后台、交管 12123APP 等)提供在线办理服务、相关投诉信访处理及其他在线服务等。

第二条 合同总价款

本合同项下人民币总价款为玖拾玖万玖仟捌佰肆拾元 (大写)人民币。
(¥999840)

本合同总价款是完成本项目所发生的所有含税费用、支付给员工的工资和国家强制缴纳的各种社会保障资金,以及乙方认为需要的其他费用等。本合同执行期间合同总价款不变。

第三条 组成本合同的有关文件

下列关于 NJAC-2025FW006 (项目编号) 标的招投标文件或与本次采购活动方式相适应的文件及有关附件是本合同不可分割的组成部分, 与本合同具有同等法律效力, 这些文件包括但不限于:

- (1) 乙方提供的响应文件和响应报价表;
- (2) 技术规格响应表;
- (3) 响应承诺/服务承诺;
- (4) 成交通知书;
- (5) 甲乙双方商定的其他文件等。

第四条 权利保证

乙方应保证甲方在使用该服务或其任何一部分时不受第三方提出侵犯其专利权、版权、商标权或其他权利的起诉。一旦出现侵权，乙方应承担全部责任。

第五条 质量保证

乙方所提供的服务内容为南京市公安局交通管理局车辆管理所 2025 年网办服务外包服务；若无特殊说明，则按国家有关部门最新颁布的标准及规范为准。

（一）服务团队

1. 团队人员身体健康，善于沟通，能正常履行所分配的服务岗位职责。
2. 服务期间，现场人员需服从甲方管理，遵守甲方关于言行举止、着装、出入、作息时间、疫情防控及其他有关工作现场的有关要求，对不服从管理者，甲方有权申请调换驻场人员。
3. 应熟悉车驾管业务所涉及的法律法规；
4. 应熟悉车驾管业务服务流程及办理要求，具备一定的车驾管业务从业经验；
5. 团队中拥有一定数量的具备熟练的英语口语交流技能的人员，能够引导外国人员办理相应业务(个别岗位)；
6. 团队中拥有一定数量的持有机动车机动车查验员资格证的人员，能够根据采购人授权进行车辆查验(部分岗位)；
7. 未经甲方批准，乙方不得擅自更换服务团队成员。

（二）服务标准要求

1. 办理时限：审核客户资料通过且客户完成缴费后，三个工作日内办理完成相关业务并寄出相关资料、文件；
2. 车驾管业务不得出错；
3. 咨询服务类业务差错率：1/1000 以内；
4. 有效投诉：业务量 1/1000 以内。

具体考核标准见附件一。

第六条 交付和验收

1. 服务期限：一年，自2025年8月22日至2026年8月21日
2. 验收标准：由甲方在服务过程中查验现场服务情况、乙方所派人员的相关资

质、精神面貌以及服务水平。一旦甲方发现乙方委派的服务团队成员在专业能力、工作成效、服务质量、服务态度、服务效率、敬业精神、职业操守、团队合作等任何方面与响应文件所述不符，或提供的材料与实际不符，或服务团队成员的实际从业能力无法达到甲方的要求，或因服务团队成员的过错给甲方带来损失的，或不能按约定的要求提供服务的，甲方有权向乙方提出书面调换申请，无需说明理由。乙方在收到甲方书面申请之日起2个工作日内，须无条件安排不低于申请调换人员条件的工作人员到岗。若服务团队成员出现上述情况给甲方造成实际损失或不利影响，甲方有权终止合同，并有权追回已支付的所有费用，乙方应承担相应的法律责任。

第七条 履约保证金

本项目不收取履约保证金。

第八条 合同款支付

1. 本合同项下所有款项均以人民币支付。
2. 本合同项下的采购资金由甲方自行支付，乙方向甲方开具正规发票。
3. **付款方式及条件：合同签订后7个工作日内支付合同金额20%作为预付款，余款经甲方考核后分12个月平均逐月支付。**

第九条 违约责任

1. 甲方无正当理由拒收服务、拒付服务款的，由甲方向乙方偿付合同总价的5%违约金。
2. 甲方未按合同规定的期限向乙方支付货款的，每逾期1天甲方向乙方偿付欠款总额的5%滞纳金，但累计滞纳金总额不超过欠款总额的5%。
3. 如乙方不能交付服务的应向甲方支付合同总价5%的违约金。
4. 乙方逾期交付的，每逾期1天，乙方向甲方偿付合同总额的5%的滞纳金。如乙方逾期交付达10天，甲方有权解除合同，解除合同的通知自到达乙方时生效。
5. 乙方所交付的服务不符合合同规定的，甲方有权拒收，乙方应向甲方支付合同总款5%的违约金。
6. 乙方提供的服务不符合要求的，应立即整改，并按照每发生一次支付1000元违约金，若乙方拒绝整改或整改后仍不符合要求，或累计发生3次以上需整改情形的，甲方有权取消合同，乙方应退回已收到的全部合同价款，并按本条款第3款处理，同

时，乙方还须赔偿甲方因此遭受的损失。

7. 乙方未按本合同的规定和“服务承诺”提供伴随服务/售后服务的，应按合同总价款的 5%向甲方承担违约责任。

8. 乙方在承担上述 4-7 款一项或多项违约责任后，仍应继续履行合同规定的义务(甲方解除合同的除外)。甲方未能及时追究乙方的任何一项违约责任并不表明甲方放弃追究乙方该项或其他违约责任。

9. 乙方投标属虚假承诺，或经权威部门监测提供的服务不能满足采购文件要求，或是由于乙方的过错造成合同无法继续履行的，乙方应向甲方支付不少于合同总价 30%赔偿金。

第十条 保密

严格遵守采购方保密制度，做好公共安全维护与特殊信息保密工作。严格遵守公安机关关于网络安全的规定，禁止利用职务之便查询与业务不相关的信息，不允许对页面进行截图、拍摄等。未经甲方许可，不得将相关信息泄露给第三方，否则，甲方有权终止服务，并依法追究乙方的经济 and 法律责任。

第十一条 合同的变更和终止

1. 除《政府采购法》第 50 条第二款规定的情形外，本合同一经签订，甲乙双方不得擅自变更、中止或终止合同。

2. 除发生法律规定的不能预见、不能避免并不能克服的客观情况外，甲乙双方不得放弃或拒绝履行合同。乙方放弃或拒绝履行合同，保证金不予退还。

第十二条 合同的转让

乙方不得擅自部分或全部转让其应履行的合同义务。

第十三条 争议的解决

1. 因服务的质量问题发生争议的，应当邀请国家认可的质量检测机构对服务质量进行鉴定。符合标准的，鉴定费由甲方承担；不符合质量标准的，鉴定费由乙方承担。

2. 因履行本合同引起的或与本合同有关的争议，甲、乙双方应首先通过友好协商解决，如果协商不能解决争议，则采取以下第 种方式解决争议：

(1)向甲方所在地有管辖权的人民法院提起诉讼;

(2)向南京仲裁委员会按其仲裁规则申请仲裁。

如没有约定,默认采取第2种方式解决争议。

3.在仲裁期间,本合同应继续履行。

第十三条诚实信用

乙方应诚实信用,严格按照采购文件要求和响应承诺履行合同,不向甲方进行商业贿赂或者提供不正当利益。

第十四条合同生效及其他

1.本合同自签订之日起生效。

2.本合同正本一式叁份,具有同等法律效力,甲方、乙方各执壹份,采购代理机构执壹份。

3.本合同应按照中华人民共和国的现行法律进行解释。

甲方(甲方):(盖章)

乙方(乙方):(盖章)

法人代表或授权委托人:

法人代表或授权委托人:

电话:

开户银行:

账号:

电话:

开户银行:

账号:

附件一：考核标准

序号	检查考核项目	扣分标准	分值
1	应急处理情况发生时处理情况处理不及时或处理能力差	一次扣除 5 分	5 分
2	信息化系统对网办业务的满意度调查不得低于 80%	一次扣除 2 分，扣完为止	10 分
3	审核客户资料通过且客户完成缴费后三个工作日内没有办理完成相关业务并寄出相关资料、文件	一次不符合扣 2 分，扣完为止	6 分
4	岗位执行情况未达到甲方标准	发现一次扣 2 分，扣完为止	10 分
5	发现未持证上岗人员	发现一次扣 2 分，扣完为止	8 分
6	抽查质量管控情况未达到甲方标准	一次不符合扣 4 分，扣完为止	8 分
7	对参加考核的人员随机抽查，不符合岗位标准的	发现一次扣除 2 分，扣完为止	8 分
8	服务过程中出现误差的但是没有经济损失的，给甲方带来损失的	出现误差没有经济损失一次扣除 5 分，出现误差给甲方带来经济损失的由乙方承担，并扣除 10 分 (误差出现照成经济损失情况 2 次及以上有权终止合同)	10 分
9	业务办理与回复回访未及时回复的	一次扣除 1 分，扣完为止	6 分
10	处理投诉与结果反馈	有处理投诉或结果反馈不及时，半天扣 1 分，一天扣 2 分	10 分
11	未经甲方批准，擅自更换服务团队成员	一月内出现一次扣除 3 分	6 分
12	重大工作落实情况	未达标扣除 4 分	4 分
13	在线受理网上业务申请与在线政策解答、业务咨询没有及时答的	发现一次扣除 1 分，扣完为止	9 分

甲方对乙方采取百分制考核，根据以上考核分项，每月进行考核，考核分值低于 80 分的，甲方有权要求更换服务人员，并扣除当月服务费的 10%。累计 3 次考核分值低于 80 分以下的，甲方有权解除服务合同。