

5403ht2018 070

海南海航航空销售有限公司与三亚航空旅游职业学院 “星火声园”实训基地合作协议

甲方协议编号：

乙方协议编号：

日期： 年 月 日

甲方：海南海航航空销售有限公司（以下简称海航销售）

法定代表人：刘涛

地址：海南省澄迈县老城高新技术示范区海南生态软件园

乙方：三亚航空旅游职业学院（以下简称海航学院）

法定代表人：

地址：

双方本着真诚合作、共谋发展的原则，经友好协商，作为甲乙双方开展呼叫中心业务合作的基础，就“星火声园”人才孵化基地建设（以下简称基地）建设相关事宜达成一致，经双方同意签订本合同。

1 定义

1.1 基地建设合作

甲乙双方根据协议共同投入自身资源，在基地内共同培养符合甲方要求的人才（附件1），以本协议方式合作，甲方向乙方支付服务费用。

1.2 人员

主要指在乙方人员中选拔的符合甲方要求的在基地中的实习、实训人员，管理人员作为辅助。

1.2.1 实习生：指与甲方签订实习协议的大三学员。

1.2.2 实训生：指未与甲方签订实习协议的乙方在校生，且参加“星火声园”实训基地实训的人员，主要为大一、大二学生。

1.2.3 管理人员：指符合双方要求的派驻基地负责对接基地管理工作的管理、培训、后勤等人员。

1.3 坐席

1.3.1 坐席指以个为单位、在基地实际开展人才实习、实训时的办公工位。

1.3.2 每个固定坐席包含：一台电脑主机、一台显示器、一部电话机、一副耳机。

2 基地建设

2.1 地点

2.1.1 基地由乙方提供可选择的符合基地建设要求的校内地点，由甲乙双方共同选定；

2.1.2 基地内每个固定坐席平均占地面积 ≥ 5 平方米。

2.2 相关配备

2.2.1 人员配备

2.2.1.1 实习、实训人员

① 乙方提供符合甲方选拔要求（附件 1）的至少 50-100 人在基地参加实习、实训。

② 甲方根据实习、实训人员的情况按本协议的约定对不符合要求人员进行淘汰。

2.2.1.2 管理人员

① 乙方设置至少 2 名管理人员，负责协助甲方管理乙方人员。

② 甲方在基地初期 1-6 个月内，派遣负责人员选拔、培训、系统建

设、维护、业务及基地运营管理；6个月后甲方人员根据自身实际情况安排人员，且甲方安排的人员均必须具备五年以上工作经验。

2.2.2 设施、设备配备

2.2.2.1 甲方负责基地的装修并提供通信专线、服务器、基地内电脑、桌椅、话机、系统软硬件设备，并在基地内设置固定坐席不少于 70 个。

2.2.2.2 乙方负责提供基地所需的场地资源；提供实训人员的住宿；协助提供实习人员、乙方管理人员的住宿；承担实训基地实训生在实训期间产生的水电费、物业费；停电停水时优先对基地供电供水。

2.2.3 其他

2.2.3.1 双方投入的设施、设备所有权属投入方，合作协议到期不再续签或协议因故终止，甲乙双方均有权利各自撤回并处置本方投入的资源。

2.2.3.2 基地内设施设备损坏时，依据当地维修单位判定损坏原因，因任何一方人为破坏造成实际损失的，由人为破坏的责任方赔偿。

2.3 基地实习、实训时间支持可根据甲方业务开展及乙方教学等开展情况适当调整。

3 人才培养

3.1 培养模式

甲方将以下业务内容/项目作为基地人才培养内容，按照甲方管理细则中人才选拔要求及流程执行，双方共同培养符合甲方要求的人员进入基地实习、实训；进入基地实习、实训后，根据甲方管理细则中要

求进管理，对不满足要求者淘汰，对满足要求给予激励。

3.1.1 人才培养内容

呼叫中心业务/服务项目（以下简称“业务”），即甲方指定的呼入、呼出、在线等人工服务，包括但不限于航班客票查询、预订、销售、退改签等业务。

3.1.2 基地业务/项目性质：适合的服务性项目或业务；

3.1.3 基地培养业务/项目隶属：甲方；

3.2 人才培养流程

3.2.1 乙方根据甲方的管理、业务要求，将人才基地实践课程、甲方的理论培训课程内容纳入实训人员必修课程中；

3.2.2 甲方对实习、实训人员进行选拔、培训、考试，符合要求人员进入基地参加人才培养。

3.3 考核与淘汰

甲方按照管理细则，对在基地中接受培养、但不能满足要求的实习、实训人员执行淘汰机制，被淘汰人员由乙方具体安排被淘汰后续参与的其他实习、实训内容。

3.4 激励

甲方针对“星火声园”项目不定期下发包含但不限于接话激励等，具体执行标准以甲方下发的文件标准执行，期间产生的费用由甲方以服务形式结算给乙方，乙方提供增值税专用发票给予甲方，并按照甲方下发的奖励文件标准将奖励费用如数发放给实训人员。

甲方：海南海航航空销售有限公司（盖章）：

法定代表人或授权代表（签字）：



刘琦

签署日期：2018年4月1日

乙方：三亚航空旅游职业学院（盖章）：

法定代表人或授权代表（签字）：



签署日期： 年 月 日

附件 1：基地实习、实训人员选拔（业务）要求

参加完毕全部培训，以下 2 个考核全部达到及格分数或以上，才能进入基地参加实习、实训。

考试分类	考试次数（含补考 1 次）	及格分数
业务考试	2 次	首次≥75分，补考≥75分
上机考试	2 次	首次≥80分，补考≥80分

1.1 业务考试：全部培训课程结束后，进行培训结业知识考试，规则如下

1.1.1 结业考试成绩第一次不合格者，给予一次补考机会，3 个工作日内完成。

1.1.2 若补考不及格，则淘汰。

1.1.3 结业考试成绩及格，安排跟班学习。

1.2 上机考试：跟班结束后参加上机考试，规则如下

1.2.1 甲方管理人员发出上机考试通知，在指定时间到指定处进行上机考试。

1.2.2 甲方管理人员根据甲方《航空类新员工上机测试范围》进行测试。

1.2.3 上机考试及格者，安排两两搭档学习。

1.2.4 两两搭档学习完成后，甲方管理人员安排基地实习、实训。

1.2.5 上机考试第一次不及格者，给予一次补考机会，若补考不及格，则淘汰。