

合同编号:

目 录

1. 合同标的 1

2. 合同期限 2

3. 合同金额 3

4. 合同生效 4

5. 合同变更 5

6. 合同解除 6

7. 违约责任 7

8. 争议解决 8

9. 其他 9

黑龙江省政府采购合同

哈尔滨市劳动保障咨询热线 12333 部分服务外包采购

序号	服务类别	服务地点	服务期限	金额(元/年)
1	劳动保障咨询热线 12333 部分服务外包	哈尔滨市劳动保障咨询热线 12333 部分服务外包	三年(自2023年1月1日起至2025年12月31日)	1,000,000.00

签订日期: 2023年2月15日

目 录

1 合同标的	2
2 质量保证	2
3 甲方权利保证	4
4 验收	4
5 权利与义务	5
6 安装培训及其他事宜	7
7 后续管理	8
8 付款方式和期限	8
9 考核标准	8
10 合同条款	9
11 合同争议解决	10
12 附则	11

采购单位（甲方）：哈尔滨市劳动保障信息中心

供应商（乙方）：哈尔滨市劳动和社会保障事务所有限公司

招标编号：[230101]2022RH[TP]20230001

采购计划号：哈财采备[2023]00003号

签订地点：哈尔滨市劳动保障信息中心

签订时间：2023年01月28日

根据《中华人民共和国民法典》等有关法律规定，按照招标文件规定条款和中标投标人承诺，甲乙双方签订本合同，本合同执行期间，若国家的法规及政策发生调整的，双方均同意按照新的法律法规及政策执行，具体外包要求及其他内容本合同未做约定的，双方可另行签订补充合同作为本合同的附件，与本合同具有同等的法律效力。

1 合同标的

1.1 服务一览表

序号	服务类别	服务地点	配备人员	服务期限	金额（元/年）
1	服务外包	哈尔滨市劳动保障信息中心	18	三年（2023年1月1日至2025年12月31日） 采取1+1+1方式签订合同	1,036,000.00

1.2 合同标的金额包括以上服务的人员工资、保险费用、服务费等全部费用。如招标文件对其另有规定的，从其规定。

2 质量保证

2.1 外包服务：

(1) 服务期中，外包服务人员数量不得少于18人。

(2) 乙方指派一名公司管理人员负责本项目外包服务人员的管理工作。

(3) 业务考核按照 12333 现有工作制度进行考核。乙方对甲方根据外包服务考核管理规定进行的考核处罚，应及时整改。

(4) 乙方应建立健全项目档案，甲方将不定期抽查。待项目结束后，乙方应无偿交甲方存档备案。

2.2 管理团队：

乙方需配备不少于 2 人的管理团队，管理团队费用由乙方自行负责。管理团队包括但不限于下列职能：

(1) 运营工作：负责日常热线服务的运营管理、人员招聘与管理，需具备话务管理专业相关经验；负责员工现场管理、通话质量指导；

(2) 质量控制：负责服务满意度监控，处理来电人投诉，跟踪工单处理；

2.3 服务人员：

(1) 大专以上学历；

(2) 年龄在 35 岁以下，男女不限（具有丰富的本岗位工作经验者，年龄可适当放宽）；

(3) 口齿清晰，语言表达能力强，善于沟通，语言亲和力强；

(4) 头脑灵活，具有较强的应变能力；

(5) 学习能力较好，熟悉办公软件，能熟练操作计算机，文字录入速度每分钟 80 字以上；

(6) 熟练掌握劳动保业务相关知识；

(7) 有较强的责任心和团队意识；抗压能力强，乐观豁达。

2.4 工作职责：

(1) 准确地接听每一个电话，礼貌回答客户提出的问题。

(2) 了解并记录客户所提出的诉求。

(3) 为客户提供热情耐心的咨询服务，跟踪处理结果。

(4) 随时了解掌握相关政策的最新信息。

(5) 遇到投诉及其它难以解决的问题及时向领导汇报。

(6) 加强学习专业知识，对服务业务范围全面了解。

2.5 薪酬福利：

(1) 乙方应保持本项目外包服务团队稳定，外包服务人员薪酬与现有 12333 雇员保持一致。如遇雇员薪酬调整，按政策规定，协商财政解决。

(2) 乙方应依法为外包服务人员缴纳社会保险（养老保险、医疗保险、工伤保险、生育保险、失业保险）、住房公积金，每月向甲方上报缴纳凭证备案。

3 甲方权利保证

3.1 乙方应保证所提供服务符合国家及其地方的相关法律、法规要求。

3.2 乙方不得利用甲方服务资源开展商业活动。

4 验收

4.1 验收时间：每月最后一个工作日，如遇法定节假日自动顺延 1 个工作日，地点：哈尔滨市劳动保障信息中心。

4.2 乙方提供的服务不满足招标文件和本合同规定的，甲方有权拒绝验收。

4.3 乙方对验收结果有异议的，在验收后 5 个工作日内以书面形式向甲方提出，甲方应自收到乙方书面异议后 5 个工作日内及时予以解决。

5 权利与义务

5.1 甲方权利

5.1.1 甲方有权要求乙方外包服务人员遵照甲方的服务规范和本合同的规定为甲方提供服务。甲方根据相关服务项目的质量考核指标要求，按月对乙方的服务质量进行考核。

5.1.2 在提供项目外包服务过程中产生的或主要利用甲方的物质条件或资料开发出的任何成果归甲方所有。

5.1.3 甲方认为乙方有任何违反或可能违反本合同的行为，甲方有权提出书面意见要求乙方限期整改。乙方应在收到甲方的书面意见后 5 个工作日内，以书面形式将其整改的结果或整改措施回复甲方。

5.2 甲方义务

5.2.1 在外包服务实施过程中，甲方应为乙方提供必要的技术支持与工作指导，配合乙方履行职责。

5.2.2 甲方不得将本合同的内容向甲乙双方以外的、与签订和履行本合同无关的任何第三方透露，不得泄露乙方的商业秘密（包括本合同及其附件和合同签订前的各项方案）。

5.3 乙方权利

5.3.1 根据法律、法规和本合同有关规定，乙方有权要求甲方依据本合同规定保障乙方派出外包服务人员的合法权益，若发现甲方有侵害乙方外包服务人员合法权益的行为，乙方可以提出书面意见和要求。甲方应在收到乙方的书面意见后 10 个工作日内以书面形式回复乙方。

5.3.2 根据本合同约定，按时足额的收取外包费用。

5.4 乙方义务

负责建立热线运营管理制度并做好落实，协调、处理工作过程中

发生的应急突发事件及日常管理等工作，保障服务热线正常运行；设立工作人员职级发展规划、建立科学的管理和考核体系。

5.4.1 人员要求

5.4.1.1 人员管理：乙方负责人员的招聘、管理、考核、解聘，招聘、解聘工作接受甲方监督、管理。

5.4.1.2 话务人员要求：大专以上学历；年龄在 35 岁以下，男女不限（具有丰富的本岗位工作经验者优先，年龄可适当放宽）；口齿清晰，语言表达能力强，善于沟通，语言亲和力强；头脑灵活，具有较强的应变能力；学习能力较好，熟悉办公软件，能熟练操作计算机，文字录入速度每分钟 80 字以上；熟练掌握劳动保障业务相关知识；有较强的责任心和团队意识；抗压能力强，乐观豁达。

5.4.2 话务管理人员团队配备

乙方需配备相关管理团队，管理团队费用由乙方自行负责。

(1) 运营工作：负责日常热线服务的运营管理、人员招聘与管理，需具备话务管理专业相关经验；负责员工现场管理、通话质量指导；

(2) 质量控制：负责服务满意度监控，处理来电人投诉，跟踪工单处理；

5.4.3 人员管理

建立健全项目档案，甲方将不定期抽查、对并档案完整性进行考核。对甲方提出的管理意见，应及时整改并反馈整改结果。待项目结束后，乙方应无偿交甲方存档备案。

5.4.4 人员培训

话务员需接受培训并通过培训考试后方可上岗。乙方必须配备具有培训资格证书的专业培训人员，有丰富的培训工作经验，负责话务

员培训。

5.4.4.1 入职培训

基本技能：沟通技巧，理解能力，座席硬件、软件的使用，热线工作内容、流程及要求。

业务知识：包括基本国情、省情、市情，相关法律、法规、政策、政府职能，所在城市的地理信息、人文概况，保密制度，热线承办部门或单位的工作职能等知识。

标准化知识：对话务员进行标准化相关知识的培训，熟练掌握热线现行各项标准。

5.4.4.2 在职培训

相关法律法规和政策, 承办单位职能, 沟通技巧（案例分析等）, 社会热点、难点及应急问题处置, 疑难电话受理技巧, 各工作岗位所需的业务知识。

5.4.5 劳动合同及薪酬管理：

乙方须遵守国家有关劳动关系的法律法规，及时与工作人员签订劳动合同，按时发放薪酬，薪酬与现有 12333 雇员保持一致，并按规定缴纳社会保险费及住房公积金。

5.4.6 数据保密

乙方负责对热线来电人信息的保密工作，并按甲方要求，与话务员签订保密承诺书。

6 安装培训及其他事宜

6.1 甲方应提供必要服务条件（如工作场地及工作场地的相关装修水电费用、工作设备、硬件设施等）。

6.2 甲方负责团队专业知识业务的相关培训和答疑解惑。及时更新

知识库和引导相应的关联业务部门对接。

7 后续管理

乙方所提供的服务必须严格遵照 12333 现有工作制度的规定执行。若主管部门出台新的规定和要求，甲方须及时向乙方提供，乙方须严格按照执行。

8 付款方式和期限

8.1 资金性质：政府财政拨款

8.2 付款方式：本合同标的金额结算方式采取分期阶段付款方式，双方签订服务合同人员上岗后三十天内，甲方先行向乙方提供 70% 的合同价款；合同执行满 6 个月至 9 个月前支付 20% 的合同价款；合同执行满前支付 10% 的合同价款。

8.3 结算时，甲、乙双方本着真实、及时、有效的原则确认外包费用；费用确认无误后，甲方向乙方完成付款义务，项目资金结算应严格按照财政资金安排据实结算，乙方未达到甲方要求可以在外包服务费中计算整体扣款额度，但甲方不得以此无限期延缓结算时间。乙方在收到甲方款项的 5 个工作日内按照甲方要求向甲方提供发票。乙方根据甲方要求每月 10 日发放薪资。

户名：哈尔滨市劳动和社会保障事务所有限公司

开户行：兴业银行西大直街支行

账号：562010100100011185

9 考核标准

按照政府主导，企业参与的原则，由哈尔滨市劳动保障信息中心依据国家法律法规与黑龙江省相关制度，以及 12333 现有工作制度对

项目进行考核、评审，乙方应提供考核、评审所需各项数据。未细化的技术服务要求，在服务期内按采购人要求进行改进，如改进不能达到采购人要求，采购人有权终止合同。

10 合同条款

10.1 除《中华人民共和国政府采购法》第 50 条规定的情形外，本合同一经签订，甲乙双方不得擅自变更、中止或终止。

10.2 乙方不得擅自转让其应履行的合同义务、且不得转包。（乙方不得将合同的权利和义务转让给第三人，也不得通过包括联营、合作、承包、转包等形式变相将合同项下的权利义务全部或者部分转让给第三人。）

10.3 本合同服务期三年，自 2023 年 1 月 1 日起，采用 1+1+1 方式签订合同。

10.4 签订本合同依据：①政府采购招标文件；②乙方提供的投标文件；③投标承诺书；④中标通知书。

10.5 本合同壹式贰份，甲乙双方各壹份（可根据需要另增加）。

10.6 合同解除条款：

乙方具有下列情形之一的，甲方有权通知乙方解除合同：

10.6.1 乙方及其工作人员违反国家保密规定以及个人信息保护规范，泄露、公开应当保密的信息、文件、资料以及应受保护的个人信息，或者利用上述信息、文件、资料从事盈利活动的；

10.6.2 服务质量不符合合同约定的标准及规范，按甲方要求整改后，仍不符合合同约定的；

10.6.3 乙方对第三人负债且丧失清偿能力的；

10.6.4 乙方或者其董事、监事、经理、财务负责人等高管人员，因违法、犯罪而被追究刑事、行政责任，甲方有理由认为上述违法、犯罪行为对合同的履行造成直接或者间接影响的；

10.6.5 因法律、法规、规章的颁行，情势的变化，经甲乙双方协商、协力无法排除影响合同履行障碍，合同目的无法实现。

10.7 送达条款：

甲方确认其有效的送达地址为哈尔滨市劳动保障信息中心，文件及法律文书接收人宋滨，接收联系电话 85953007。

乙方确认其有效的送达地址为哈尔滨市香坊区和兴路 38 号二楼；文件及法律文书接收人张明孝，接收联系电话 82101887。

甲、乙方确认该送达地址适用范围包括双方非诉时各类通知等文件以及就合同、协议发生纠纷时相关文件和法律文书的送达，同时包括在争议进入民事诉讼程序后的一审、二审、再审和执行程序。因甲、乙方确认的送达地址不准确、拒绝签收等原因，导致法律文书未能被甲、乙方实际接收的，邮寄送达的，以文书退回之日视为送达之日。对于甲、乙方在合同条款中明确约定的送达地址，人民法院进行送达时可直接邮寄送达，即使甲、乙方未能收到法院邮寄送达的文书，由于甲、乙方在合同条款有明确送达约定，也应当视为合法、有效送达。

11 合同争议解决

11.1 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，可以向哈尔滨市香坊区基

层人民法院提起诉讼。

11.2 仲裁或诉讼期间，除产生纠纷的约定事项外，本合同中未产生纠纷的事项应继续履行。



12 附则

12.1 本合同中涉及的所有“通知”、“同意”、“确认”等事项均应以书面形式做出，并作为依据。

12.2 本合同有关附件及补充合同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；本合同未尽事宜，双方另行协商并签署补充合同，作为本合同的附件，具有同等法律效力。

——以下无正文——

——此页为签章页——

甲方（公章或合同章）  年 月 日	乙方（公章或合同章）  年 月 日
单位地址：哈尔滨市香坊区和兴路 38 号	单位地址：哈尔滨市南岗区黄河路与华山路交角处哈工大建科大厦 B 栋 22 层 4 号
法定代表人：	法定代表人：张明孝
委托代理人：宋滨	委托代理人：刘丽媛
电话：85953007	电话：82101887
电子邮箱：	电子邮箱：2996554278@qq.com
开户银行：工商银行河图支行	开户银行：兴业银行西大直街支行
账号：3500010109008805225	账号：562010100100011185
邮政编码：150001	邮政编码：150001
代理机构核对（章） 甲方与乙方已按照采购文件和乙方的投标文件订立此合同 项目负责人： 年 月 日	采购办审核：（章） 经办人： 年 月 日