

# 劳务服务外包协议

甲方经公开招标，确定乙方为甲方哈尔滨市南岗区社保服务大厅综合窗口服务项目供应商，根据《中华人民共和国政府采购法》《中华人民共和国合同法》等相关法律法规的规定及2024年2月27日《关于哈尔滨市南岗区社保服务大厅综合窗口外包服务项目的招投标文件》（项目编号：[230103]RC20[GK]20240003）要求及中标供应商承诺内容，经双方协商一致，签订本合同。

甲方：哈尔滨市南岗区社会保险经办服务中心

地址：哈尔滨市南岗区海城街140号

账号：18010000001592723

开户行：哈尔滨银行股份有限公司金桥支行

统一社会信用代码证：12230103MB1J64708Q

联行号：313261042019

电话：0451-82511526

乙方：黑龙江震堃人力资源有限公司

地址：黑龙江省哈尔滨市南岗区文林小区3栋1层8-9号

账号：410100197051914

开户行：锦州银行股份有限公司哈尔滨南岗支行

税务登记号：91230102301126651F

联行号：313261011112

电话：18246082555

第一条，甲方委托乙方进行服务的内容如下：

一、服务的目标：

推进南岗区社会保险经办服务规范化运营运作，确保社保服务“优质、高效、有序、规范”。

## 二、服务的内容：

（一）在规定时限内完成办理事项。

（二）严格依法办事，严格遵守社保服务大厅的各项规章制度，秉公受理和办理各类服务事项，不徇私情。

（三）严格执行各项管理规章制度，按统一标准受理。

（四）热情接待群众，严格执行首问责任制和一次性告知等制度。

（五）为服务对象提供政策法规及有关业务咨询。

（六）申请材料收件把关。

（七）受理申请材料的收件登记、打印回执。

（八）因工作需要，提供延时服务。

（九）办结材料整理归档。

（十）办理情况跟踪和督促。

（十一）社保服务改革过程中需要完善的其他服务。

（十二）及时完成本岗位受理及经办工作任务，每天下班前搞好当天业务统计，每月初将上个月工作动态、存在问题及典型经验以信息形式报送至甲方。

（十三）应社保服务内容、形式改革需求，完成相关工作。

（十四）积极参加甲方组织的活动，认真完成领导交办的其他工作任务。

（十五）接听便民服务热线电话，对居民求助的信息与咨询、政务公开与办事指南类的业务及时给予解答，并做好记录和统计工作。

(十六) 对不能当场解答的问题，做好记录，及时与甲方负责人员协调沟通。

(十七) 每月对服务内容、数量、质量开展绩效评价，每季度提出末位淘汰意见。

(十八) 通知申请人补交材料和缴纳费用等；

(十九) 限定服务事项从接到材料或受理到结果送达的时限，不应超期办理。

### 三、服务标准要求：

确保实现服务满意度要求，乙方要严格加强对派驻人员的综合管理（绩效考核、考勤、评价、处理纷争等）。

四、服务满意度评判标准：按社保经办服务大厅窗口人员考核管理办法进行考核。

## 第二条，甲方应当向乙方提供下列工作条件和协作事项

五、提供工作场地、工作工具（如计算机、打印机等）、办公用品、办公耗材等；

六、提供给乙方其他便利条件，如工作日就餐场所、更衣室、更衣柜等；

## 第三条，权利保证

七、乙方应保证所提供服务时不会侵犯任何第三方的专利权、商标权、工业设计权或其他合法权利。

## 第四条，履约地址

八、乙方的服务地点为甲方指定的工作地点。

## 第五条，服务时间和考核

九、合同签订后三年（采用 1+1+1 的方式，即：通过第一年考核的中标单位在预算安排的前提下可续签第二年合同，通过第二年考核的中标单位在预算安排的前提下可续签第三年合同，如考核不合格或未在预算安排下，取消服务资

格)。

第一年合同服务时间：2024年02月28日至2025年02月27日。

十、乙方提供服务必须符合招标文件和本合同约定的标准，若不符合甲方有权拒绝接受，乙方应及时整改达到标准要求。

十一、乙方应在合同规定时间内完成中标的服务内容：保证社保服务大厅标准化运行、窗口受理、经办服务等社保服务大厅必备的服务。

十二、甲方对乙方自行考核有异议的，在考核后以书面形式向乙方提出，乙方应及时予以解决。

## 第六条，付款方式和期限

十三、合同金额：

合同金额人民币大写：贰佰伍拾陆万元整；人民币小写：2,560,000元。

十四、资金性质：财政性资金。

十五、付款方式：

1期：支付比例25%，第一季度服务结束经考核合格后，支付合同金额的25%。

2期：支付比例25%，第二季度服务结束经考核合格后，支付合同金额的25%。

3期：支付比例25%，第三季度服务结束经考核合格后，支付合同金额的25%。

4期：支付比例25%，第四季度服务结束经考核合格后，支付合同金额的25%。

十六、甲方应在合同约定期限结款，乙方每季度末为甲方开具等额的增值税普通发票，甲方在约定时间内准时足额

支付劳务服务外包费。

## 第七条，双方权利义务

### 十七、甲方权利义务

（一）甲方拥有对乙方及乙方现场办事人员的监督、管理权；

（二）甲方应及时按合同规定时间向乙方支付服务费用。如乙方的上岗人员造成甲方损失的甲方有权依法向乙方及乙方的现场人员追讨，原则上由现场人员本人承担责任，构成犯罪的甲方移送司法机关处理。

（三）甲方可根据双方约定的考核标准对乙方进行品质罚款，产生争议提交司法、行政机关裁决。

### 十八、乙方权利义务

（一）乙方有权按照乙方完成的服务向甲方要求支付服务费用。

（二）乙方提供的服务标准必须与招标文件和本合同约定一致。

（三）乙方派驻人员必须熟练社保服务大厅业务受理流程及标准、职场礼仪、法律法规等能力。

（四）乙方必须完成对派驻人员的技能培训、业务培训、礼仪培训及法律培训工作，确保派驻人员能够独立办理业务。

（五）乙方在合同签订后，安排两名管理岗人员到甲方指定的工作地点，在甲方的协调和配合下负责政务大厅人员的日常管理和大厅整体秩序的维护工作，包括大厅出现的秩序、纪律问题均由乙方管理人员负责。

（六）如因乙方工作人员有单次请假（包括婚假、产假、丧假、病假等）超过5个工作日或出现影响大厅正常工作秩序的情况，乙方应及时安排人员补岗。乙方如出现工作人员离职，须提前一个月向甲方报备并及时补充工作人员进行岗前培训。

(七) 乙方驻场人员严格管控社保服务大厅内中介机构拉客、揽客、交易等行为，严禁驻场人员与办事人或办事机构勾结，如出现此现象，乙方替换该驻场人员并承担全部责任，如出现此现象三次以上，甲方有权单方终止合同。

(八) 如因乙方原因导致社保服务大厅发生争议纠纷时，乙方必须及时主动调解纠纷，降低影响，避免矛盾激化产生舆情或造成不良后果；非乙方原因导致大厅发生争议纠纷时，乙方也应积极协助甲方，辅助调解。

(九) 乙方派驻人员在服务期限内驻场地发生任何自身人身损害、财产损害或造成第三人人身损害、财产损害的，均由乙方进行协调处理，并由乙方承担相应的赔偿责任，其责任按照相关法律执行，与甲方无关。乙方派驻人员在服务期限、服务场地内，因乙方原因导致与第三人产生纠纷，由乙方自行处理，承担全部责任，与甲方无关。如因此给甲方造成任何不良影响，或者造成声誉、经济的损失，由乙方承担违约责任，并赔偿因此给甲方造成的全部损失。

(十) 如因乙方原因导致社保服务大厅出现任何媒体曝光、明察暗访、投诉举报等问题，均由乙方负责接待、协调、处理。如出现此类情况，根据实际产生的影响按照双方制定的考核办法进行扣除相应服务费，并对当事人通报批评、扣罚绩效工资，情节严重者由乙方调换人员。非乙方原因导致的问题，乙方也应帮助甲方，辅助接待、协调、处理。

(十一) 乙方需按时缴纳派驻人员社会保险(五险一金)。

(十二) 乙方按照采购人规定的时间提供劳务发票、及时为劳务派遣人员发放工资，严禁克扣，避免发生劳动仲裁、诉讼事件。乙方在收到甲方薪酬后，于5个工作日内将派遣员工的工资发放到账；如有违反，采购人有权终止采购合同，并追究相关法律责任，本项目不收取质量保证金。

## **第八条，培训事宜**

十九、培训时间：每月26日至月末。

二十、培训内容：乙方负责提供社保服务大厅人员的上

岗培训，制定培训计划。培训内容包括：法律法规、职场礼仪、业务办理等方面的培训，培训采取集中培训、个别培训等实用方式，确保各部门人员能够掌握业务流程，甲方提供培训场地。

（一）集中培训。人员招聘完成后，乙方在甲方指定地点，对社保服务大厅人员进行岗前集中培训，聘请专业培训师对人员进行法律法规讲解及职场礼仪实操等内容的培训。

（二）个别培训。集中培训后，乙方在甲方指定地点，对社保服务大厅人员进行业务个别培训，按照窗口办理事项进行分类，针对办理事项进行逐一培训及实践操作，确保社保服务大厅人员培训完成后能够独立办理业务。

（三）配合甲方进行受理业务知识培训，日常工作中及时提出“标准件”完善意见，协助各业务部门第一时间完成“标准件”更新。

## **第九条，保密条款**

二十一、本项目涉及的所有单位和部门的相关信息和资料均属保密文件，乙方应严格遵守国家保密规定，不得以任何方式对外泄露。

二十二、甲乙双方应共同遵守国家有关版权、专利、商标等知识产权方面的有关法律规定，相互尊重对方的知识产权，对对方的技术秘密和商业秘密负有保密责任，如有违反，违约方应承担相应的法律责任并赔偿给对方造成的一切损失。

二十三、乙方保证提供的服务不侵犯任何第三方的专利权或所有权。如乙方违反知识产权规定而导致甲方被第三方追究法律责任或导致甲方不能正常运行本项目，则乙方负责赔偿甲方因此而造成的全部直接损失。

二十四、在本合同项下的任何权利和义务不因合同双方发生收购、兼并、重组、分立而发生变化。发生上述情形，则本合同项下的权利和义务随之转移至收购、兼并、重组或分立的单位。

二十五、乙方必须对本项目涉及的政府工作秘密、业务需求、协议、服务成果等相关事项保密，未经甲方书面许可，不得向第三方提供以及用于其他场合，乙方如果违反上述规定，除应向甲方承担违约责任外，甲方有权追究乙方刑事责任。

## 第十条，合同的变更、终止与转让

二十六、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。

二十七、乙方不得擅自转让其应履行的合同义务。

二十八、本合同的变更必须由双方协商一致，并提前 5 个工作日以书面形式确定。

## 第十一条，违约责任

二十九、乙方所提供的服务不合格的，评判是否合格标准：按社保服务大厅窗口服务人员考核管理办法进行考核。单名派驻人员每年经核实的有效投诉累计 3 次以上，乙方应立即更换，并在 5 个工作日内重新派驻符合条件的人员。如乙方在履行合同期间出现人员违纪、违规、违法等情况，造成严重后果时，乙方当事人和管理人员立即辞退。

三十、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诉讼，均由乙方负责交涉并承担全部责任。

三十一、乙方未按本合同和社保服务大厅标准化运行（窗口受理、经办服务等必备的服务职能）及日常维护管理提供服务的，乙方应按本合同合计金额 2% 向甲方支付违约金。

三十二、如乙方派驻人员在甲方的工作地点及相应驻场服务期内出现违反单位公示的相关规定及国家颁布的法律法规情况，经双方核查真实无误，乙方承担相应违约责任，每出现一次甲方可在该周期管理费中扣除 5%。如因乙方原因导致业务窗口出现媒体曝光、上级通报、投诉举报等情形，经双方核查真实无误，每出现一次甲方可在该周期管理费中扣除 0.5%。



## 第十二条，合同争议解决

三十三、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，可向合同签订地的人民法院提起诉讼。

三十四、双方确定，出现下列情形，致使本合同的履行成为不必要或不可能的，可以解除本合同。合同解除后，甲方不予支付合同解除之日起的后续未付服务费。

发生不可抗力；

乙方的破产；

甲方由于上级政策的调整或者无预算资金安排。

三十五、本合同中所涉及的有关名词和技术术语，其定义和解释如下：不可抗力/条件/原因：指不能预见、不能避免、不能克服的客观情况，包括但不限于：自然灾害如地震、台风、洪水、火灾及政府行为、法律规定或其适用的变化或其他任何无法预见、不可避免或控制的事件等。

## 第十三条，双方约定本合同其他相关事项

三十六、本合同约定的服务期结束后，有关保密、服务等工作成果等事项的约定仍然生效。

三十七、本合同未尽事宜，甲乙双方另行签署附件作为本合同补充文本。合同补充文本与本合同具有同等法律约束力。本合同的修改、变更应通过书面形式，经甲乙双方法定代表人签字并加盖公章后生效。

## 第十四条，签订本合同所组成的文件

三十八、政府采购招标文件；

三十九、乙方提供的投标文件；

四十、投标承诺书；

四十一、中标或成交通知书。

## 第十五条，合同生效及其他

四十二、本合同一式四份，甲方持两份，乙方持一份，报备一份。合同甲乙方法定代表人签字盖章后生效。下列文件属本合同的依据和附件，具有同等的法律效力：

(一) 在采购或合同履行过程中乙方作出的承诺以及双方协商达成的变更或补充协议。

(二) 甲乙双方同意的考核管理制度作为本合同的附件，与本合同具有同等法律效力。

(三) 本合同甲乙双方法定代表人签字盖章后生效，自签订之日起七个工作日内，采购人应当将合同副本报同级政府采购监督管理部门备案。

甲方：(盖章)



法定代表人或委托负责人(签字):  
(签字):

*王雪峰*

乙方：(盖章)



法定代表人或委托负责人

*张磊*

2024年2月28日

2024年2月28日