

合同编号 JC-2026079

2026 年度河南省 12333 咨询服务中心运行 维护费项目合同

甲方： 河南省就业创业服务中心

乙方： 河南省人力资源开发中心有限公司

JC-2026079

河南省就业创业服务中心（河南省社会保障卡服务中心）2026 年度省本级 12333 咨询热线运行维护费
项目合同

合同编号：豫财磋商采购-2026-545

签订时间： 2026 年 7 月 7 日

签订地点： 郑州市

有效期限： 2026 年 6 月 1 日至 2027 年 5 月 31 日



甲方：河南省就业创业服务中心

地址：郑州市新郑市航空港区华夏大道与通航路交叉口中国中原人力资源服务产业园区

法定代表人或授权委托人：陈 凯

项目联系人：李艳红

联系电话：0371-61612661

乙方：河南省人力资源开发中心有限公司

地址：郑州市新郑市航空港区华夏大道与通航路交叉口中国中原人力资源服务产业园区 A 座 206 室

法定代表人或授权委托人：杨自坤

项目联系人：张永邦

联系电话：0371-60900380

一、总则

2026 年 6 月 29 日，甲方就 2026 年度河南省 12333 咨询服务中心运行维护费项目（以下简称本项目）依法进行了公开招标，乙方被确定为中标人根据《中华人民共和国民法典》及有关法律、法规和规章的规定，结合本项目竞争性磋商文件、乙方响应文件，甲方委托乙方提供 12333 咨询服务热线运行维护服务，经过双方协商一致，签订本协议。

二、服务内容

1、组建并管理 12333 热线咨询服务团队，建立健全人员管理制度、绩效考核、奖惩体系。

2、承接日常热线接听、人社政策咨询、办事指引、投诉建议受理、问题解答等服务工作。

3、负责服务人员岗前、岗中常态化培训，完成热线业务知识库日常维护、实时更新。

4、配合甲方开展 12333 业务宣传、主题活动保障等相关工作。

5、按月、季、年度开展服务数据统计、汇总与分析，按时向甲方提交正式分析报告。

6、建立保密管理制度与突发事件应急预案(鉴于社保服务工作特殊性)，落实各类应急处置工作。

7、完成甲方交办的与本项目相关的其他配套服务。

三、服务要求

1、人员配置：项目在岗服务人员总数不少于 30 人；项目人员配置不得少于 30 人，需具备大专以上（含大专）学历，其中本科学历人员不得低于 20 人，全体人员身体健康、政治历史和社会关系清楚、无违法犯罪记录，具备话务或人社相关工作经验。乙方须依法为员工缴纳五险一金，人均月应发工资（含个人承担社保、公积金部分）不低于 5500 元/月，基础工资不低于 2395 元/月。

2、服务标准：

服务人员须熟练掌握人力资源和社会保障领域政策法规、办事指南，恪守职业道德，服从甲方管理，自觉维护人社部门形象；沟通表达能力良好，仪容仪表整洁，服务用语规范、逻辑清晰、语气得体。

硬性考核指标：人工接通率 $\geq 80\%$ ，综合接听率 $\geq 90\%$ ，15 秒接听率 $\geq 95\%$ ，服务满意度 $\geq 98\%$ ，服务投诉率 $< 1\%$ 。

四、委托服务日期：自 2026 年 6 月 1 日至 2027 年 5 月 31 日止，服务履行地点为河南省郑州市（甲方指定场地）。

五、费用及支付

1、本合同总费用（含税）：人民币 叁佰叁拾伍万元整（小写¥3350000）。

服
务
中
心

发中心
合同
410

费用包含人员工资、社会保险费、住房公积金、培训费、办公经费、宣传费、物业费、各项税费、外包服务费及完成本项目全部服务内容的所有费用。

(1) 人工成本费金额：255.1 万元

(2) 培训费金额：9.1 万元

(3) 办公经费金额：28.6 万元

(4) 宣传费金额：9.2 万元

(5) 税费金额：18.9622 万元

(6) 服务费金额：14.0378 万元

2、支付方式：

(1) 本合同费用由甲方支付乙方（开户行：中国建设银行郑州政三街支行、户名：河南省人力资源开发中心有限公司、账号：41001523033059099810、纳税识别号：91410108169999665G）。因发票未及时提供导致付款延迟的，责任有乙方承担。如果发生合同约定的扣款事项，甲方可在支付次笔款项时予以扣除。

(2) 本合同费用分两次支付，第一次于合同生效后 30 个工作日内支付，支付合同总金额的 70%；第二次于 2026 年 12 月 30 日前支付剩余合同价款。

六、甲方权利义务

1、甲方有权要求乙方按照甲方的管理规定开展工作并对乙方的工作进行监督检查。

2、甲方有权要求乙方对其工作过程中存在的问题进行整改。

3、甲方有权确定提供服务人员的人数，乙方应当按照甲方的要求提供相应数量的服务人员。

4、服务人员有下列行为的，甲方有权要求限期更换：

(1)违反操作规程，造成所负责的工作不能正常运行，或不能保证工作质量，

给甲方造成损失的;

(2)严重违反甲方规章制度、岗位职责和劳动纪律的;

(3)不能提供真实有效的健康证明、身份证明的,或提供虚假的健康证明、身份证明等。

5、甲方有权抽查服务人员的劳动合同、身份证明等。

6、甲方有按本合同约定向乙方支付费用的义务。

7、甲方应为乙方服务人员提供符合政府劳动保护条例规定的工作场所和各项安全生产条件。

七、乙方权利义务

1、乙方有权按合同约定履行委托服务后获得服务费。

2、在合同有效期内义务按照甲方的管理规定开展工作并接受甲方的监督检查。

3、在服务范围内义务按甲方要求对工作过程中存在的问题进行整改。

4、乙方有义务根据甲方要求,选派符合要求的服务人员到甲方指定的工作地点工作,并做好服务人员的补充。服务人员工作期间应严格执行甲方有关管理制度、行为规范。服务人员在岗期间出现违规违纪的,乙方承担相应责任,造成甲方损失的应予以赔偿。

5、乙方应做好服务人员的岗前、岗中培训;做好员工的思想政治工作,及时掌握思想动态,保持人员稳定性。

6、服务人员的劳动关系完全隶属乙方,员工的工资、福利待遇等法定责任义务由乙方承担,因劳动关系和薪金待遇方面的纠纷与甲方无关。因服务人员劳动纠纷给甲方造成的损失,甲方有权直接从本合同应付款中予以扣除。

7、乙方应承担本合同项下相关的保密责任,未经甲方允许,不得泄露甲方信息,特别是甲方的经营数据、客户人员信息等。如乙方泄密造成甲方损失的,

甲方有权从服务费中直接扣除且该保密责任不因合同到期而消灭,泄密情况一经出现,甲方即可追究乙方的法律责任。

8、人员聘用约定:乙方须优先聘用本项目现有在岗 12333 咨询服务人员,保障人员平稳交接过渡;合同期内采取有效管控措施,合理控制人员流失率,保障热线服务连续稳定。

9、设施配合约定:服务期内,如因政策调整产生办公及配套设施使用需求,乙方根据甲方工作安排,配合提供国产办公设施及配套使用环境。

10、本项目热线接听、一线咨询等核心服务工作禁止转包、整体分包;非主体辅助工作如需分包,须提前取得甲方书面同意,乙方对分包工作承担全部连带责任。

八、合同解除及违约责任

1、乙方应服从甲方的相关管理规定,甲方对乙方的服务提出整改意见后,乙方应按照甲方要求整改并达到甲方要求,如三次整改仍达不到甲方要求,甲方有权解除合同。并有权要求乙方按照本合同总费用的 30%向甲方支付违约金。

2、乙方未按合同约定履行或部分履行委托服务内容的,经甲方提出异议,乙方应在 2 个工作日内整改并按约定履行合同;超过 2 个工作日整改完成的,每发生 1 次,在付款时扣除合同总金额的 1%;连续三次,乙方整改工作超过 2 个工作日,甲方有权单方面解除合同,且乙方须退回本项目已支付合同款项(人员工资、社会保险费、住房公积金费除外),同时向甲方支付合同总额 10%的违约金。

九、约定其他事项

1、合同期内,如遇国家社保税率及基数变动致使人工成本变动的,双方可协商按新税率及基数签订补充协议。

2、若一方因国家重大政策改变或不可抗力等因素不能履行合同,应及时通

知对方，双方通过协商，对本合同进行变更或解除。

十、不可抗力

1、下列事件可认为是不可抗力事件：战争、动乱、地震、飓风、洪水等不能预见、不能避免、不能克服的客观情况。

2、由于不可抗力事件致使一方当事人不能履行本合同的，受不可抗力影响方应立即通知另一方当事人，采取积极措施减少不可抗力造成的损失，并在不可抗力发生后 7 个工作日内向另一方当事人提供发生不可抗力的证明。

3、由于不可抗拒的原因，致使合同无法按期履行或不能履行的，所造成的损失由双方各自承担，受不可抗力影响一方未履行通知义务，或任一方未积极采取减损措施，致使损失扩大的，该方应就扩大的损失向另一方承担赔偿责任。

十一、争议的解决

在本合同履行过程中发生争议时，甲乙双方应及时协商解决。如协商不成，可向甲方所在地法院提起诉讼。

十二、通知与送达

1、本合同项下所有通知、函件、整改文书、补充协议、法律文件等，均采用书面形式传递，传递方式包括专人送达、正规快递、电子邮箱。

2、双方在本合同首页填写的地址、联系电话、电子邮箱为法定有效送达信息。一方变更送达信息的，须提前 3 个工作日书面告知对方；未及时告知的，原送达地址持续有效，由此产生的全部后果由该方自行承担。

3、送达效力认定：专人当面签收的，签收当日视为送达；快递寄送的，邮件寄出后第 2 个自然日视为送达；电子邮箱发送的，系统显示发送成功即视为送达。

4、因送达地址有误、无人签收、拒收等原因导致文书无法实际接收的，文书退回之日视为有效送达。

十三、合同的生效、变更、终止终止

1、本合同经甲乙双方法定代表人或授权委托人签字并加盖单位公章之日起生效。

2、甲乙双方的任何一方均不得擅自变更或解除合同,合同中如有未尽事宜,应由甲乙双方共同协商做出书面的补充协议,补充条款具有与本合同具有同等的效力。

3、有下列情形之一的,本合同终止:

(1)合同已经按照委托约定履行完毕;

(2)甲乙双方协商一致终止合同;

(3)本合同任一方发生破产、清算;

(4)不可抗力事件持续 30 日历日,致使不能实现合同目的。

十四、本合同一式四份,双方各执二份,具有同等法律效力。

甲方 (盖章):

法定代表人

或授权委托人 (签字): 李纪红

签订日期: 2026.7.7



乙方 (盖章):

法定代表人

或授权委托人 (签字): 杨明

签订日期: 2026.7.7

