

罗山县零工市场及就业服务站运营服务协议



甲方：罗山县人力资源和社会保障局

乙方：罗山县公共人力资源服务有限公司

甲方按照上级要求已建立罗山县零工市场及就业服务站，并拟委托乙方负责该市场的日常运营与服务管理工作。为明确双方权利与义务，保障零工市场规范、高效、安全运行，经甲乙双方友好协商，依据《中华人民共和国民法典》等相关法律法规，就甲方委托乙方运营零工市场事宜，达成如下协议：

一、定义与解释

1.1 **零工市场**：位于罗山县行政路罗山县人力资源和社会保障局后楼东大厅的零工市场及位于县城民政南路民政大桥东北角的就业服务站由甲方建设完成，具备为零工（灵活就业人员）和用工主体提供求职招聘、信息发布、对接洽谈、简单技能培训、权益保障等综合服务的实体场所及线上平台。

1.2 **运营服务**：指乙方根据本协议约定，对零工市场进行日常管理、维护、服务提供及市场推广等一系列活动的总称。

1.3 **零工/灵活就业人员**：指不以建立稳定劳动关系为目的，从事短期性、临时性、季节性等灵活形式工作的自然人。

1.4 **用工主体**：指有临时性、季节性等灵活用工需求的机关、企事业单位、个体工商户、社会组织及自然人。

二、委托运营内容与范围

2.1 甲方将其所有的罗山县零工市场及就业服务站（包括但不限于场地、设施设备、线上系统等）委托给乙方进行整体运营管理。

2.2 乙方具体运营服务内容包括但不限于：

（1）负责零工市场及就业服务站的日常开放、秩序维护、安全保卫、环境卫生管理；

（2）为零工和用工主体提供供需信息登记、审核、发布与匹配对接服务；

（3）组织开展零工市场及就业服务站的宣传推广活动，吸引供需双方入场（平台）；

（4）协助甲方或相关机构为零工提供政策咨询、就业指导、简易技能培训、权益保障指引等公益服务；

（5）负责市场内设施设备的日常检查、简单维护与保养，确保正常运行；

（6）定期收集、统计、分析市场运营数据，并向甲方提交运营报告；

（7）制定并执行市场内部管理规章制度（经甲方审核同意后施行）；

（8）甲方书面委托的其他与零工市场运营相关的服务事项。

2.3 未经甲方书面同意，乙方不得将运营服务整体或部分转委托给任何第三方。

三、委托运营期限

1. 采用“1+1”模式，首次签约1年，验收合格后续签1年，每

一个合同周期最长不超过 2 年。

2. 示例条款：“本合同有效期自 2026 年 4 月 8 日至 2027 年 4 月 7 日，年度考核分以上可续签次年合同。”

3.2 协议期满前 2 个月，经双方协商一致，可以书面形式续签。

四、双方权利与义务

4.1 甲方权利与义务

(1) 有权对乙方的运营服务进行指导、监督与考核，并提出整改意见。

(2) 负责提供符合基本运营条件的零工市场场地及主要基础设施。

(3) 督促、协调全县各乡镇、街道所属的零工驿站开展正常的零工服务业务并将运营数据并网到零工市场平台。

(4) 有权要求乙方定期提交运营情况报告及相关数据。

(5) 协助乙方对接相关政府部门，为零工市场争取政策支持与资源。

(6) 按本协议约定及时向乙方支付运营服务费用。

(7) 法律法规及本协议约定的其他权利与义务。

4.2 乙方权利与义务

(1) 有权根据本协议约定，自主开展零工市场的日常运营与服务活动。

(2) 有义务建立专业的运营团队，配备足够数量的合格管理人员与服务人员。

(3) 有义务确保运营服务过程的公开、公平、公正，保护零工与用工主体的合法权益，不得设置歧视性条件。

(4) 有义务建立并严格执行安全生产、消防、卫生等管理制度，承担运营期间的市场安全管理主体责任。

(5) 有义务妥善维护甲方提供的场地、设施设备。正常的设备更换、维修由乙方向甲方打报告，由甲方负责维修、更换、升级。

(6) 有义务保守在运营服务中知悉的甲方工作秘密及零工、用工主体的个人信息秘密，不得泄露或用于本协议约定以外的用途。

(7) 法律法规及本协议约定的其他权利与义务。

五、运营费用、支付与财务管理

5.1 经双方协商，甲方以购买服务方式委托乙方运营，运营服务费总额为每年人民币贰拾玖万贰仟伍佰元整（小写：292500.00 元）。

5.2 运营服务费按进度支付。按“30%预付款+季度考核支付”方式结算，本协议签订生效后甲方支付总费用的 30%作为启动资金，即人民币 87750 元，含税（大写捌万柒仟柒佰伍拾元整）；项目执行满 6 个月后，经甲方验收核心目标后支付总费用的 40%，即人民币 117000 元，含税（大写壹拾壹万柒仟元整）；项目执行满 12 个月，经甲方整体验收合格后，支付剩余 30%尾款，即人民币 87750 元，含税（大写捌万柒仟柒佰伍拾元整），超支部分由乙方承担。

5.3 乙方应设立针对零工市场运营服务的独立财务科目或账目，做到专款专用、账目清晰，并接受甲方或其指定第三方的财务审计。

六、服务标准与考核

6.1 乙方承诺按照不低于附件《罗山县零工市场及就业服务站运

营服务标准与考核办法》(为本协议组成部分)中规定的标准提供服务。

6.2 甲方将依据前述附件中的考核办法对乙方日常运营情况进行随机检查,可引入第三方机构定期(每季度)对乙方运营服务进行考核。考核结果将与运营服务费支付、协议续签等挂钩。

七、知识产权与数据归属

7.1 甲方提供的与零工市场相关的已有软件系统、数据库、品牌标识等的知识产权归甲方所有,乙方仅在运营期内为本协议目的使用。

7.2 在委托运营期间,因履行本协议所产生的运营数据(包括但不限于供求信息、交易数据、分析报告等)的所有权归甲方所有。乙方应确保数据安全,协议终止后按甲方要求移交或销毁。

7.3 乙方为提升运营效果独立开发的信息系统模块、工具或形成的具有独创性的智力成果,其知识产权归属由双方另行协商约定。

八、协议的变更与解除

8.1 任何一方欲变更本协议条款,均需提前 30 日书面通知对方,经双方协商一致后签订补充协议。

8.2 发生下列情形之一时,甲方有权单方解除本协议:

- (1) 乙方擅自将运营服务转委托的;
- (2) 乙方运营服务连续三次考核不合格,且在甲方要求期限内整改仍未达标的;
- (3) 乙方擅自向零工收取未经批准的费用或存在严重侵害零工、用工主体合法权益行为,造成恶劣社会影响的;

(4) 乙方因自身原因无法继续履行协议，或进入破产、清算程序的。

8.3 协议解除后，乙方应在 10 日内完成工作交接，将市场场地、设施设备、相关资料、数据等完整交还甲方。

九、违约责任

9.1 任何一方违反本协议约定，给对方造成损失的，应承担赔偿责任。

9.2 乙方运营服务不符合约定标准，或违反保密、安全管理等义务，给甲方、零工或用工主体造成损失的，应负全部赔偿责任。同时，甲方可视情节轻重，要求乙方支付违约金、扣减服务费直至解除协议。

9.3 因不可抗力（如地震、战争、重大疫情、政策重大调整等）导致协议无法履行的，根据不可抗力的影响，部分或全部免除责任，但受影响方应及时通知对方并提供证明。

9.4 对乙方运营未达标情况施行阶梯处罚：1. 首次未达标给予警告。2. 累计两次未达标，暂停拨付并公示。3. 累计三次未达标，终止合同并列入黑名单。

9.5 数据泄露等重大过失按合同总额 50% 赔偿。2. 其他违约情形按甲方实际损失计算赔偿。

十、保密条款

10.1 双方承诺对在签订和履行本协议过程中知悉的对方工作秘密、商业秘密及个人信息予以保密。

10.2 此保密义务不因本协议的终止而失效。

11.1 因本协议引起的或与本协议有关的任何争议，双方应首先通过友好协商解决。

11.2 协商不成的，任何一方均有权向罗山县零工市场所在地有管辖权的人民法院提起诉讼。

十二、其他

12.1 本协议一式陆份，甲乙双方各执贰份，具有同等法律效力。

12.2 本协议自双方法定代表人或授权代表签字并加盖公章之日起生效。

12.3 本协议未尽事宜，可由双方另行签订补充协议，补充协议与本协议具有同等效力。

12.4 通知与送达：一方发给另一方的与本协议有关的任何通知或其他文件，应以书面形式送达以下地址。一方变更地址的，应及时书面通知对方。

甲方：

授权签约代表

签约日期：2016年6月8日



乙方：

授权签约代表

签约日期：2016年6月8日



此致 敬礼

一九五二年十月

此致 敬礼

一九五二年十月

一九五二年十月

此致 敬礼

此致 敬礼

一九五二年十月

此致 敬礼

一九五二年十月

此致 敬礼

此致 敬礼

一九五二年十月



Vertical text on the left margin, possibly a page number or date.

罗山县零工市场及就业服务站运营服务标准与考核办法

第一章 总则

第一条 目的与依据

为明确罗山县零工市场及就业服务站运营服务的内容、标准与质量要求，建立科学的监督考核机制，确保零工市场规范、高效、安全运行，切实服务好灵活就业人员与用工主体，根据《罗山县零工市场及就业服务站运营服务协议》的相关约定，特制定本办法。

第二条 适用范围

本办法适用于对乙方（罗山县大众人力资源服务有限公司）运营罗山县零工市场及就业服务站期间所提供的全部服务进行的指导、检查、评估与考核。

第三条 考核原则

考核遵循“客观公正、注重实效、量化评价、奖惩结合”的原则，以日常监督与定期考核相结合的方式进行。

第二章 运营服务标准

第四条 基础保障标准

1 **开放时间：**零工市场每周开放不少于5天（国家法定节假日除外），每天开放时间不少于8小时，并在显著位置公示。提供线上服务7×24小时不间断。

2 **人员配置：**乙方需配备足额、稳定的专职运营管理团队，包括

市场经理、信息专员、接待服务人员等。

3 场所与环境：保持市场内部及周边环境整洁、有序，功能区域划分清晰、标识明确。服务设施（如休息座椅、饮水设备、信息发布屏、洽谈区等）完好可用，定期维护。

第五条 核心业务服务标准

1 信息采集与审核：

为零工和用工主体提供便捷的信息登记渠道（线下窗口、线上平台等）。建立信息审核机制，对用工主体资质、招聘信息真实性、零工基本信息进行必要核验，并记录核验过程。确保无虚假、歧视性、违法违规信息发布。

2 信息发布与匹配：

通过实体市场信息栏、电子屏及线上平台等多种渠道，及时、准确发布经过审核的供需信息。信息分类清晰，更新及时（原则上登记信息 24 小时内发布）。主动为零工和用工主体提供岗位推荐、人员匹配服务，并记录匹配次数与成功情况。

3 对接洽谈服务：

提供必要的面对面洽谈场所与服务引导。维护市场内洽谈秩序，营造文明、和谐的交流环境。

4 服务要求：

零工市场：年度接待服务用工主体和求职者累计不低于 4000 人次（以平台信息录入和台账更新为准）；年度采集和发布就业岗位累计不低于 1000 个，成功对接岗位人数不低于 1800 人次，成功率不低于 45%，（以平台年度统计数据为准）；用户满意度 $\geq 90\%$ ，投诉率 \leq

3%。

家门口就业服务站：负责街道（乡镇）、社区（村）级站点岗位信息发布、求职登记、就业指导、用工对接、政策落实、创业服务、失业人员再就业、就业援助等服务，单个站点年服务量不低于 1000 人次。

第六条 增值与公益服务标准

1 政策咨询与就业指导：设立政策宣传栏/区，及时张贴、更新各级人社部门就业创业政策。工作人员应熟悉基本政策，能为零工提供简单的就业指导和政策解答。

2 培训与指导服务：每季度至少组织或链接 1 次面向零工的安全教育培训或职业指导活动，并留存活动记录（通知、签到、照片、总结等）。

3 权益保障指引：在显著位置公示劳动保障监察、劳动争议调解仲裁等维权渠道信息。对涉及劳务纠纷的咨询，应提供规范的指引，并记录重大纠纷线索及时向甲方通报。

第七条 安全管理标准

1 制度建设：制定完善的安全生产、消防安全、卫生防疫、突发事件应急预案等管理制度并上墙公示。

2 日常执行：每日进行安全巡查，定期组织消防设施检查与维护，确保安全通道畅通。维持市场内良好秩序，防止拥挤、踩踏、斗殴等事件发生。

3 保险：要求并敦促用人单位为零工购买意外险。

第八条 信息与报告标准

1 **数据统计**：真实、准确、完整地记录每日/每周的零工登记数、用工单位登记数、岗位需求数、对接成功数、服务人次等核心运营数据。

2 **运营报告**：按月、季度、年度向甲方提交书面运营分析报告。报告应包括运营数据统计分析、服务开展情况、存在问题、下一步计划及建议等内容。

第三章 考核办法

第九条 考核周期与方式

1 **日常监督**：甲方通过不定期现场检查、线上平台数据抽查、电话回访服务对象等方式进行监督。

2 **定期考核**：每季度进行一次全面考核，年度进行一次总评。考核由甲方组织实施。

第十条 考核内容与评分细则

考核实行百分制，具体评分项目及分值如下：

考核项目	考核内容与标准	分值	评分方式
一、基础保障 (20分)	1. 开放时间符合约定，公示清晰。	5分	现场检查、查看记录
	2. 人员配备充足、在岗，服务态度良好。	5分	现场检查、核对名单
	3. 场所环境整洁有序，设施设备完好、维护及时。	5分	现场检查
	4. 规章制度健全并上墙公示。	5分	现场检查

考核项目	考核内容与标准	分值	评分方式
二、核心业务 (45分)	5. 信息登记渠道便捷, 审核机制健全、记录完整, 无重大虚假信息投诉。	10分	检查登记台账、审核记录、投诉处理记录
	6. 信息发布及时、准确、渠道多样, 分类清晰。	10分	检查信息发布平台、现场信息栏
	7. 年终各项核心指标能够全部完成。	20分	检查匹配服务记录
	8. 对接洽谈秩序良好, 服务对象满意度高。	5分	现场观察、满意度调查
三、增值服务 (20分)	9. 政策宣传及时、准确, 咨询解答规范。	5分	检查宣传资料、政策咨询记录
	10. 按要求组织培训/指导活动, 记录完整。	10分	检查活动方案、通知、签到、影像、总结等资料
	11. 权益保障指引清晰、到位, 纠纷线索通报及时。	5分	检查指引公示情况、纠纷处理记录
四、安全与管理 (10分)	12. 安全管理制度健全并落实, 无安全责任事故。	5分	检查安全记录、应急预案、现场安全状况
	13. 消防设施配备齐全, 功能完好, 出口安全疏散通道畅通, 无杂物堆放无私拉乱接现象。	5分	工作人员会使用灭火器, 下班后要关闭用电设备。
五、信息报告 (5分)	14. 运营数据记录真实、准确、完整。	3分	抽查数据台账
	15. 定期报告提交及时, 内容详实, 分析到位。	2分	检查报告提交时间与质量
加分项 (最高10分)	16. 创新服务模式, 成效显著, 被县级及以上媒体正面报道或主管部门通报表扬。	1-5分	提供证明材料
	17. 在促进重点群体就业、化解重大劳务纠纷等方面有突出贡献。	1-5分	提供案例材料

考核项目	考核内容与标准	分值	评分方式
扣分项	18. 发生有效服务投诉, 经查实属乙方责任的, 每起扣 2 分。	/	根据投诉处理记录
	19. 发生安全责任事故或造成重大负面社会影响的扣 2 分。	/	按时整改
	20. 信息审核不严, 发布违法违规信息造成后果的, 视情节每次扣 1 分。	/	根据事件严重程度

第十一条 考核结果评定与应用

1 评定等级:

优秀: 季度考核得分 ≥ 90 分。

良好: $80 \leq$ 季度考核得分 < 90 分。

合格: $60 \leq$ 季度考核得分 < 80 分。

不合格: 季度考核得分 < 60 分。

2 结果应用:

考核结果是甲方评估乙方履约情况、支付运营服务费及决定协议是否续签的重要依据。

具体支付比例可与考核得分挂钩, 例如: 得分 ≥ 90 分, 足额支付当期服务费; 80-89分, 支付 85%; 60-79分, 支付 70%; 低于 60分, 暂缓支付并要求限期整改, 整改验收合格后方可支付。

连续三个季度考核“不合格”, 或年度总评“不合格”, 甲方有权依据主协议约定启动退出或解除程序。

第四章 附则

第十二条 办法修订

甲方可根据政策要求及零工市场发展实际, 对本办法进行修订,

修订后的办法经双方书面确认后作为本附件的新版本生效。

第十三条 解释权

本办法由罗山县人力资源和社会保障局负责解释。

第十四条 生效

本办法自《罗山县零工市场及就业服务站运营服务协议》生效之日起同时生效。

1. 本局自成立以來，承蒙各界人士之愛護與支持，業務得以順利發展。茲為加強與各界之聯繫，特舉辦各項業務諮詢服務，歡迎各界人士踴躍參加。

2. 本局為提高行政效率，特設立各項業務窗口，提供快捷、周到之服務。如有任何疑問，請隨時向本局洽詢。

3. 本局為推廣各項業務，特舉辦各項業務培訓班，歡迎各界人士踴躍參加。培訓班內容豐富，包括各項業務之理論與實務，歡迎各界人士踴躍參加。

