

河南省信访局2025年度信访投诉处理辅助性服务项目
政府采购合同协议书

甲方（全称）：河南省信访局

乙方（全称）：河南优企人力资源管理有限公司

根据《中华人民共和国民法典》以及相关法律、法规规定，本着诚实互信，合作互利原则，现就甲方委托乙方提供关于政府购买行政服务人员的外包业务（以下简称“外包业务”）以及由此产生的权利与义务事宜，甲乙双方经友好协商，签订如下合同，以兹共同遵守。

第一条 合同内容

1.1 甲方同意乙方承接信访投诉处理辅助性服务项目，乙方按照岗位要求和管理要求提供不少于11名信访投诉处理辅助服务人员完成甲方安排的工作任务。具体工作内容，辅助办理：1. 群众网上投诉办理的辅助性工作，包括甄别投诉信息、查询投诉状态、开展每日办理提示等；2. 群众来信办理的辅助性工作，包括来信接收、消杀、拆分装订、分拣挑选、下载打印邮寄等；3. 群众来访办理的辅助性工作，包括来访咨询秩序引导、甄别基础信息、开展每日办理提示等；4. 机关基础文印、会务工作，包括文字打印复印扫描排版装订、会务保障等。

1.2 乙方作为甲方服务项目承接单位，在甲方的指导和监督下，完成甲方服务项目，甲方支付约定费用。

1.3 乙方经营本合同约定业务必须接受甲方监督，并遵守国家有关法律法规和相关政策。

第二条 合同期限

自合同签订之日起2年。合同一年一签，第一年合同履行结束后，经甲方考核合格及以上等次的，续签第二年合同。

第三条 服务费用与核算办法

3.1 甲方根据乙方为完成甲方委托的服务项目而实际完成的工作量进行结算，具体的服务费标准和费用构成详见本合同3.2条款。在合同有效期内，如因外部客观因素发生变化，甲方有权依据情况调整 and 确认服务费的计算标准和构成。

3.2 外包服务费用为甲方需支付乙方的所有费用，全年（1年）服务费用共计：(大写) 陆拾肆万柒仟柒佰柒拾伍整（¥ 647775.00）。

3.3 合同签订后，甲方支付合同款项的30%；第一季度、第二季度考核结果为合格及以上等次的，支付合同款项的40%；第三季度、第四季度考核结果为合格及以上等次的，支付合同款项的30%。

第四条 甲方权利与义务

4.1 为乙方提供服务所需的服务软件平台硬件设施、双方约定的服务工作说明、配套设备及资料。

4.2 为乙方提供从事约定服务的具体要求与标准。

4.3 甲方指定有关处室与乙方就辅助性服务工作的执行、完成情况进行有效的指导沟通，以有利于乙方及时完成服务业务。

4.4 甲方根据服务的实际需要向乙方提供开展、完成辅助性服务工作所需的工作环境和工作条件，并遵守国家通用的环保及职业健康和安全生产法规。

4.5 甲方有权通过对乙方派驻服务人员业绩进行考核的方式保障工作质量，有权对乙方从事约定服务执行状况进行监督、检查，有权对乙方及乙方管理方法提出合理化建议。

4.6 甲方在遵守法律的情况下，有权根据客观情势变更、调整相关考核和计量办法。

4.7 甲方主管部门有权对乙方派驻服务人员的管理提出意见和建议，对甲方的管理建议乙方应当书面回复。

4.8 甲方有权根据工作需要和人员服务完成情况提出调整人员要求，乙方要积极做好工作配合，并及时做好服务人员调整及服务人员补充等工作。

第五条 乙方权利与义务

5.1 乙方必须善意并尽责地从事约定业务，不得从事有损于甲方的活动，乙方所有派驻服务人员均有此义务。

5.2 乙方要严格落实招聘、审核制度。对招聘人员要依照报名、笔试、面试、体检、考察等程序严格审核，报甲方核准通过后录用。体检安排在一个月的试用期内完成。

5.3 乙方派驻服务人员要严格遵守国家法律法规；遵守甲方的劳动纪律，不得随意缺勤、旷工、迟到、早退等；因工作需要加班时，按时到岗；遵守廉洁管理规定，不发生违规违纪事件；遵守保密规定，不发生泄密事件。若违反纪律要求，甲方有权适当扣除服务费直至更换派驻服务人员，情节严重的乙方需承担违

约责任。

5.4 乙方应与派驻服务人员签订《公司员工劳动合同》和《公司员工保密协议书》，并承担相应责任。乙方应及时为派驻服务人员办理入(离)职手续，按时发放(结算)工资，并依法办理各项社会保险，以社保缴费记录单为准。乙方承诺严格按照劳动合同法规定招聘、考核、管理派遣的员工，派遣期间因工资、社保等原因产生的劳动纠纷，与甲方无关。

5.5 乙方派驻服务人员合同期内发生的工伤事故(工作期间及工作之外的伤亡事故)等一切劳动争议、纠纷，均由乙方负责，甲方不负任何责任。

5.6 乙方应对服务承包中出现的问题及时与甲方沟通，跟踪处理，保证不发生重大问题。

5.7 乙方要制订符合《劳动法》的考勤管理办法，并配合甲方的相关处室完成布置的各项任务。乙方要有针对派驻服务人员的专业管理制度，派遣有能力的管理人员进行专项管理。甲方配备的相关设备与工具，因服务人员人为损坏的，由乙方照价赔偿。

5.8 乙方要按照甲方的要求保证上岗服务人员数量。如有人员缺岗，乙方须在7日内补充相应人员到位，否则甲方有权责令乙方立即整改并一次性支付800元违约金。连续发生三次或者出现三人以上空岗情形的，甲方有权要求乙方另行承担3000元违约金。

5.9 乙方严格管理服务人员，因服务人员或乙方原因造成的各项安全责任事故和造成甲方物品损坏，由乙方自行承担，并赔偿因此造成的相应损失。

5.10 在办理外包业务过程中，乙方派驻服务人员应当坚持服务群众理念，善意维护甲方声誉，如产生不良行为甲方有权终止合同。

5.11 乙方调整派驻服务人员时，需提前与甲方沟通，征得甲方同意后，方可调整派驻服务人员。

5.12 派驻服务人员离职时，乙方收到书面离职申请后应及时通报甲方。乙方离职人员要交接完工作后由乙方驻场管理人员向甲方提交离职流程单，经服务人员所在的工作处室核实工作信息以及财物无问题后签字批准，甲方主管部门确认工作交接完毕后，申请离职人员方可终止工作，离开相关服务岗位。

第六条 外包费结算流程

6.1 结算费用前，乙方需提供服务业务涉及处室签字同意且经局人事部门认

可的考勤记录,根据考勤情况扣除空岗人员未产生的相关费用,并编制费用结算明细,经甲方财务审核后开具发票。

6.2 甲方自收到乙方开具的发票之日起10个工作日内通过银行转账向乙方支付发票金额。

乙方的开户银行: 兴业银行郑州分行营业部

帐户名称: 河南优企人力资源管理有限公司

账号: 462010100100501367

开户行: 兴业银行郑州分行营业部

6.3 乙方每月10日向服务人员发放工资,并向社会保险经办机构缴纳服务人员社会保险金。结算服务费用前,乙方需向甲方提供结算日期前服务人员的社保缴费记录。如未缴纳,甲方将敦促其交纳后再付相关费用。

第七条 保密条款

7.1 双方为订立和履行合同过程中获知对方任何文件、材料数据、合同文本、工作秘密等所有保密资料和信息,都负有保密义务。

7.2 前款约定义务不限于合同订立过程和履行过程中。

7.3 本条第一款内容,任何一方不得为合同外目的复制利用,并有义务及时销毁有载体资料。

第八条 免责条款

8.1 本合同适用不可抗力免责,但不免除发生不可抗力一方的减损通知与证明义务。

8.2 本合同适用对方豁免免责。

第九条 违约责任

9.1 任何一方违约,另一方有权终止合同,并要求违约方承担合同总额10%的违约责任。

9.2 甲方要求乙方切实履行职责,保证服务质量,在此过程中乙方派驻服务人员获悉的非公开性工作内容,乙方负有保密义务。若因乙方泄密造成损失的(包括但不限于经济损失),一经核实,甲方将按损失双倍核减服务费用并要求乙方承担相应的法律责任。

9.3 如在服务过程中乙方的服务质量达不到合同约定的标准,甲方有权利提前终止合同,乙方应无条件接受。同时甲方将已发生的外包服务费用按约定支付

给乙方。

9.4 本服务严禁转包、分包，如经发现，甲方有权提前终止合同并要求乙方支付合同总额10%的违约金。

9.5 乙方擅自转包视同为违反保密条款，甲方有权解除合同，并追究责任。

第十条 合同的生效、变更与解除

10.1 合同双方中任何一方有正当理由要求变更或解除本合同，必须以书面形式提前一个月向对方提出，经双方同意后应签署合同变更或协商解除合同。

10.2 本合同履行中发生的争议，由双方友好协商解决，协商解决不成，由合同履行所在地人民法院进行管辖。

第十一条 其他

11.1 乙方派驻服务人员，是指由乙方依法聘用并办理用工手续，由乙方组织安排以完成本合同项下甲方委托给乙方外包业务的乙方员工。

11.2 本合同一式四份，甲乙双方各执两份。

第十二条 合同补充条款

12.1 乙方承诺：及时结合自身储备人员情况和人员考察结果，为甲方提供备选优秀服务人员，进一步改善外包业务服务质量。

甲方：

(单位公章)



授权代表 (签字)：

[Handwritten signature]

乙方：(单位公章)



授权代表 (签字)：

[Handwritten signature]

2024年12月31日

2024年12月31日

