

合同编号:2025012701

劳务服务协议书

甲 方：驻马店市人民政府办公室

地 址：驻马店市开源大道 56 号市政府 1 号楼

代 表 人：李战军 电话：0396-2601627

乙 方：深圳市鑫众源劳务派遣服务有限公司

地 址：深圳市龙华区龙华街道玉翠社区龙观东路荣群大厦
3 层 308

负 责 人：贺麒刚 电话：15920062007

为满足甲方用工需求、促进劳务社会化服务和市场经济发展的需求，甲、乙双方根据《中华人民共和国劳动法》《中华人民共和国民法典》及国家的其他有关法律法规，本着平等互利的原则，经协商一致，就劳务服务事宜达成如下协议：

第一条 人数和期限

乙方根据甲方要求的用工标准和条件，向甲方派送经甲方确认合格的工作人员为甲方工作服务，并附人员名单及其相关信息。

- 1、服务人数：85人。以实际录用人数为准。
- 2、服务期限：叁年：自2025年2月1日至2028年1月31日。

第二条 甲方的权利和义务

- 1、负责提出明确的用工条件和标准，如年龄、学历、专业、特长等。
- 2、负责提出用工时间、期限、数量、工作岗位、工作要求等。
- 3、依法制定适合其单位实际的各项管理制度，并对员工进行日常管理。
- 4、对员工进行业务培训并提供相关劳动保护。
- 5、严格对员工进行劳动纪律和业务考核，对考核不及格或严重违纪的不称职员工，以书面形式说明原因可退回乙方。
- 6、负责按双方约定按时向乙方支付员工工资、社保费、劳务服务管理费。
- 7、乙方员工有下列行为的，甲方有权要求乙方立即更换：
 - 7.1 员工违反操作规程，造成所负责的工作不能正常运转，给甲方造成重大损失的；
 - 7.2 员工严重违反甲方规章制度、岗位职责和劳动纪律的；

7.3 员工不能提供真实有效的学历证明、身份证明的，或提供虚假的学历证明、身份证明的；

7.4 员工在工作中与他人发生冲突（包括但不限于谩骂他人或斗殴），一经发现，甲方有权要求乙方退回或更换；

7.5 如乙方支付员工的工资低于当地政府最低工资标准的，甲方有权要求乙方立即改正，甲方对此不承担任何责任。

8、监督管理

8.1 甲方负责录用人员的监督管理工作，并对员工实行退出机制；

8.2 工作期间有下列情形之一的，甲方有权将有关人员退回乙方（不得私自淘汰、劝退员工），并停止发放工资和社会保险补贴：

8.2.1 通过其他途径已经实现就业的；

8.2.2 不能坚持正常工作的；

8.2.3 严重违反甲方管理制度的；

8.2.4 升学、服兵役、移居境外的；

8.2.5 无故旷工连续 3 天或 1 年内累计旷工 7 天的；

8.2.6 被依法追究刑事责任的；

8.2.7 其他不宜继续留岗工作的。

第三条 乙方的权利和义务

1、确保派送的员工胜任岗位要求，严格遵守驻马店市12345政务服务便民热线中心工作制度，服从管理，认真履职。如出现不服从管理、不能胜任岗位工作要求的服务人员或者因热线工作人员辞职、被辞退，出现岗位空缺时，须及时补充，确保热线工作有序进行。

2、对招聘热线员工的资格和条件:

2.1 具有中华人民共和国国籍;

2.2 拥护党的路线、方针、政策, 遵守宪法和法律;

2.3 品德端正、爱岗敬业, 具有良好的品行和职业道德;

2.4 年龄为 18 周岁至 40 周岁, 本科及以上学历(特别优秀者可以放宽至大专学历);

2.5 熟悉计算机操作, 普通话标准, 语言表达流利、清晰, 有亲和力;

2.6 具有良好的服务意识, 认真负责、热情细致;

2.7 具备良好的工作态度、较强的团队合作精神和保密意识;

2.8 身体健康, 能够适应分时段排班、轮班制度(含夜班);

2.9 具有下列情形之一的不得录用:

2.9.1 曾因犯罪受过刑事处罚的和被开除公职或学籍的人员;

2.9.2 刑事处罚期限未满或者涉嫌犯罪正在接受调查的人员;

2.9.3 尚未解除党纪、政纪处分或正在接受纪律调查的人员;

2.9.4 在全日制院校就读的非应届毕业生, 不得以已取得的学历报考;

2.9.5 国家和省、市另外有规定不得应聘的人员。

3、工资待遇:

3.1 岗位待遇分为基本工资、绩效工资、工龄工资、岗位工资和社会保险补贴五部分。基本工资标准为大专生 2500 元/月、本科生 2700 元/月、研究生及以上 2900 元/月, 均含个人应缴纳社会保险费用。绩效工资根据员工每月工作绩效考核评分确定, 平均绩效工资为 200 元/人/月。自在驻马店市 12345 政务服务便民热线中心工作满 1 年算起, 每增加 1

年工作时间，增加 100 元/月的岗位工龄工资。员工按规定参加社会保险（养老、医疗、失业、工伤、生育），社会保险费用的单位缴纳部分由乙方承担，个人缴纳部分由个人承担。

另外，驻马店市 12345 政务服务便民热线中心设有中层管理岗位，符合条件的员工可通过公开竞聘方式进入中层管理岗位，在基础工资待遇的基础上享受中层管理人员岗位工资。根据不同岗位，中层管理人员岗位工资为500元/月、300元/月、200元/月不等。

为新入职员工定做工装，在员工入职甲方的次月，由乙方从员工个人工资银行账户代扣工装押金 1500 元/套。若员工在甲方工作不满一年离职，则工装押金 1500 元不予返还，由乙方使用工装押金向服装公司支付工装费用；若员工在甲方工作满一年，乙方将工装押金返还给员工个人工资银行账户，由甲方向乙方支付工装费用。甲方每季度向乙方结算一次工装费用，乙方负责定期与服装公司结算工装费用，不得拖欠服装公司费用。甲方向乙方当年结算工装总金额不得超过市财政批复的工装预算金额。

3.2 与员工签订劳动合同，合同期限为1年，逐年签订。新入职员工试用期为1个月，试用期工资为转正后工资的80%，试用期考核通过后方可转正。合同期满后根据驻马店市 12345 政务服务便民热线中心年度考核、岗位供求和工作需要，与乙方协商一致，并经驻马店市 12345 政务服务便民热线中心同意后续签劳动合同。

4、完全履行招投标文件中的内容，包括人员招聘、员工培训、员工规章制度、绩效考评办法、应急保障方案。

5、每位新入职的员工都将进行新员工入职培训，培训服务人员遵守甲方各项规章制度和劳动纪律，了解甲方服务理念及工作流程，使新入职员工能够更快更高效地进入工作角色。

6、年初制定培训计划，每季度组织全员进行培训，以培训师授课为主，课程包含心理疏导、压力调节、情绪管理、沟通技巧等内容，每次课程不低于 2 小时；每年至少举行一次户外拓展训练，内容丰富、形式新颖，进一步加强员工的团队意识及凝聚力。

7、为甲方妥善解决各类劳资纠纷，承担员工所发生的各类用工风险。

8、按照甲方要求、组织员工配合甲方完成各项工作任务。

9、为员工签订符合《劳动合同法》规定的劳动合同。

10、为员工发放工资、代扣代缴五项社会保险费及个人所得税。

11、为员工办理工伤认定、伤残等级鉴定等各种应享受待遇的相关手续。根据《工伤保险条例》规定，承担用人单位应承担的责任。

12、为员工办理劳动关系、社会保险关系的转移手续。

13、除非征得甲方书面许可，乙方不能随意调换其员工的工作岗位，更不可随意召回其员工（乙方员工辞职除外）。

14、在服务期限内，乙方应在国家法定节假日（端午节、中秋节和春节）给予员工节日慰问。

15、每月为员工举办集体生日会，丰富企业文化，增强员工归属感。

16、乙方有义务做好每月星级员工评定、培训师课时费等活动开展的费用保障。

17、员工因患重大疫病、意外伤害等情形住院治疗的，乙方应及时慰问。

18、乙方应保证招聘人员稳定性，每季度人员流失率不超过15%。

第四条 费用标准、结算方式及相关责任

1、费用标准

本次项目成交总金额是：13746600 元（大写：壹仟叁佰柒拾肆万陆仟陆佰元整）。包含：基本工资、工龄工资、五项社会保险、岗位工资、绩效工资、服务费、工装费用、税费等与该项目相关的所有费用总和。费用明细详见附件：《合同费用明细》（费用据实支付）。

（1）甲方依法制定员工基本工资标准，并按国家相关政策适时调整员工工资标准，提高部分由甲方另行支付；

（2）甲方按驻马店市社保经办机构核定的社保缴费基数及费率将社会保险单位应缴纳的费用支付给乙方，甲方应根据国家或当地政府相关政策适时调整社会保险参保基数或比例，提高部分由甲方另行支付；

（3）工龄工资标准从录取人员入职本公司在同一个用工单位连续工作满 1 年算起，每增加一年工作时间，增加 100 元的工龄工资；

（4）甲方按 175 元/人/月的标准向乙方支付劳务服务管理费，不满 1 个月的按 1 个月结算。

2、结算方式

（1）乙方应于每月 5 日（如遇节假日则往后顺延）前将上月劳务服务费（包括员工工资、社保费用及劳务服务管理费）发票送至甲方；

(2) 甲方应在每 15 日 (如遇节假日则往后顺延) 前将上月劳务服务费 (包括员工工资、社保费用及劳务服务管理费) 打入乙方指定账户;

(3) 乙方指定账户信息:

开户名: 深圳市鑫众源劳务派遣服务有限公司

账 号: 4420 1617 8000 5251 5223

开户行: 中国建设银行股份有限公司深圳公明支行

(4) 乙方应于每月接到甲方付款后 5 个工作日 (如遇节假日则往后顺延) 内通过银行将上月工资汇至员工银行卡;

(5) 乙方应及时将本月相关社会保险费用汇至税费征收机构。

3、相关责任

(1) 因甲方未及时转付给乙方各项费用引起的劳动争议及相关责任由甲方承担;

(2) 因乙方接到甲方转付的上述各项费用后, 未及时为员工发放工资或缴纳社会保险等各项费用引起的劳务纠纷由乙方承担;

(3) 员工准备离职的, 需提前 30 日向甲方提出离职申请, 甲方应于收到申请后 5 个工作日内通知乙方, 以便乙方能及时为其增减社会保险, 如因甲方通知不及时造成的社保费延缴部分由甲方承担;

(4) 员工按照甲方的规章制度或要求执行工作而造成的一切损失由甲方承担; 员工按照乙方的授权或授意执行工作而造成的一切损失由乙方承担; 员工因严重失职、营私舞弊或被依法追究刑事责任等自身原因造成的一切损失由本人承担, 甲、乙双方均可追责。

第五条 工伤或患病双方应尽的责任和义务

员工如发生工伤时，甲方应及时告知乙方，乙方应在 24 小时内向工伤保险认定部门申报并为其办理工伤认定、劳动能力鉴定等申报事宜，落实工伤保险待遇。员工在劳务服务期内发生工伤或患病，工资和社会保险费由甲方按时支付给乙方，员工应享受的待遇由乙方承担。治疗期满后，如果不能胜任甲方工作岗位的，经培训或调岗后仍不能胜任的，甲方有权将员工退回乙方，若因此造成的法定义务由甲、乙双方协商承担。

第六条 社会保险事务处理

1、甲方应遵守有关安全生产和职业病防治的法律法规，预防工伤事故的发生；

2、员工在甲方工作期间发生工伤，甲方应积极组织抢救、保护现场，并且及时通知乙方。乙方应积极为工伤员工进行工伤认定申请和劳动能力鉴定申请，甲方应积极配合。工伤认定申请和劳动能力鉴定申请结束后，由乙方按照《工伤保险条例》的有关规定承担用人单位的义务，并按有关规定执行；

3、员工在甲方工作期间，因病、工伤（含职业病）在医疗期内，以及女性职工的“三期”期间，甲方不得通知乙方与其终止、解除劳动关系，甲方应按《劳动合同法》的有关规定继续履行用工单位的职责。

第七条 违约责任

本协议履行期间，任何一方擅自解除、变更本协议，或未能履行本协议条款，违约方按照因合同解除、变更造成的实际损失赔偿给对方。

第八条 争议处理

甲、乙双方应认真履行本协议，对本协议履行中出现的争议，双方友好协商解决，协商不成的，任何一方有权向甲方所在地人民法院起诉。

第九条 其他约定事项

1、本协议与国家有关规定相悖的，按有关规定执行。如遇国家政策调整，双方可根据国家新政策变更本协议或签订补充协议。

2、本协议自双方签字并盖章之日起生效。甲、乙任何一方如拟变更本合同内容或提前终止本合同的，都应提前 30 天书面通知对方，并协商解决。

3、本协议一式两份，甲、乙双方各执壹份，具有同等法律效力，未尽事宜，甲、乙双方另行协商解决。

附件：1. 合同费用明细

2. 商务响应表

3. 服务人员保障

4. 服务机制保障

5. 服务质量承诺

6. 员工短缺应急方案

7. 员工工伤处理方案

8. 服务承诺

9. 承诺书

甲方（盖章并加盖骑缝章）：



法人代表/授权人（签字）：

日期：2025年 1 月 27 日

乙方（盖章并加盖骑缝章）：



法人代表/授权人（签字）：

日期：2025年 1 月 27 日

附件 1：合同费用明细

合同费用明细

项目	年限	基本工资 小计（元）	工龄工资 小计（元）	单位承担 社保小计 （元）	岗位工资 小计（元）	绩效工资 （元/人/月）	服务费 （元/人/月）	工装费用 （元/人）	合计费用 （元）
合同费用 明细	第一年	2694000	306000	926000	133200	200	175		
	第二年	2694000	306000	1022000	133200	200	175	1500	
	第三年	2694000	306000	1124000	133200	200	175		
总计	三年	8082000	918000	3072000	399600	612000	535500	127500	13746600

注：1. 如购岗人员学历有变动，预算有出入；
2. 大病险每年缴纳一次，从员工个人工资扣除，收取时间为每年一月份或新入职员工首次参加医疗保险当月；
3. 工龄工资从连续工作满 1 年算起，每增加 1 年工作时间，增加 100 元的工龄工资；
4. 每年 7 月份根据国家或当地政府相关政策适时调整社保缴费基数或比例，此表单位承担社保费含上调部分；
5. 以上费用据实支付。

附件 2：商务响应表

商务响应表

项目	招标文件要求	是否响应	投标人的承诺或说明
服务期限	3 年。	响应	3 年。
服务地点	采购人指定地点。	响应	采购人指定地点。
合同签订时间	中标通知书发出之日起 1 个工作日内。	响应	中标通知书发出之日起 1 个工作日内。
付款方式	按月支付。	响应	按月支付。

附件 3: 服务人员保障

服务人员保障

1. 人员招聘与选拔

1) 招聘策略和计划: 制定招聘策略和计划, 明确组织的招聘目标、需求和预算。根据业务需求和人力资源策略, 确定所需的员工数量、技能和背景等。

2) 职位描述和要求: 为每个职位编写明确的职责和要求, 包括工作职责、必备技能、经验和资格等。确保职位描述准确反映了职位的需求和期望。

3) 严格筛选: 建立科学的招聘流程和标准, 包括合适的招聘渠道、简历筛选、面试评估、技能测试、体检等环节, 确保招聘到符合用工单位需求且具备良好职业素养的服务人员。

4) 背景调查: 对拟录取人员进行必要的背景调查, 包括工作经历、教育背景、个人品行等, 确保员工无不良记录, 保障用工单位的安全和声誉。

5) 入职流程: 为新员工提供完善的入职流程, 包括签订合同、办理入职手续、进行员工指南和培训等。确保新员工能够快速融入组织并适应新工作。

6) 长期招聘策略: 制定长期的招聘策略, 包括人才储备、员工发展计划和继任计划等。确保组织能够持续吸引和选拔优秀的人才。

2. 培训与发展

1) 入职培训: 为新员工提供全面的入职培训, 包括企业文化、服务规范、操作流程、安全知识等内容, 帮助新员工快速融入团队, 提升服务质量。

2) 在职培训：定期组织在职培训，包括专业技能提升、客户服务技巧、团队协作等，不断提升服务人员的综合能力和服务水平。每年不少于一次户外拓展训练。

3) 职业发展规划：为员工提供职业发展规划指导，鼓励和支持其参加相关培训和认证，提升职业竞争力。

4) 提高员工的安全意识，把意外事故的发生率降低到最小限度。

3. 薪酬福利与激励机制

1) 合理薪酬：根据员工的岗位性质、工作表现和市场行情，制定合理的薪酬标准，确保薪酬的公平性和竞争力。

2) 福利待遇：提供完善的福利待遇，如社会保险、节日福利、生日会等，保障员工的合法权益。

3) 激励机制：建立科学的激励机制，包括绩效奖金、晋升机会、表彰奖励等，激发员工的积极性和创造力。

4) 社交互动和文化：组织社交活动、团队建设和员工关怀活动，以促进员工之间的互动和建立良好的工作文化，促进员工的凝聚力和归属感。

5) 健康和福利计划：提供健康和福利计划，如健康保险、健康检查、健身福利、职业发展计划等，关注员工的身体健康和全面福祉。

4. 工作环境与安全保障

1) 舒适工作环境：为员工提供安全、舒适的工作环境，提升工作满意度和效率。包括提供必要的培训、防护设备、职业病防护等，以减少工作相关的健康风险。

2) 劳动保护：严格执行国家劳动保护法律法规，确保工作中的安全。

3) 应急处理：建立完善的应急处理机制，包括突发事件应急预案、紧急救援措施等，确保在紧急情况下能够迅速响应和处理。

5. 沟通与反馈

1) 定期沟通：建立定期沟通机制，包括工作汇报、意见反馈、座谈会等，及时了解员工的思想动态和工作情况，为其提供帮助和支持。

2) 反馈机制：鼓励员工提出意见和建议，建立有效的反馈机制，确保问题能够得到及时解决和改进。

3) 全面保障员工的权益和利益，提升其工作能力和职业素养，进而提高服务质量和满意度。

附件 4：服务机制保障

服务机制保障

服务机制保障是确保派遣服务高效、合规运行的重要体系，旨在保护员工、用工单位及服务机构的合法权益，提升服务质量与效率。

1. 法律法规遵循机制

1) 政策研读与合规性审查：定期收集并深入研究国家及地方关于劳务派遣的最新法律法规、政策文件，确保服务全程合法合规。

2) 合同管理与审核：制定标准合同模板，明确员工、用工单位与派遣机构三方的权利、义务与责任，所有合同均需经法律专业人士审核。

3) 法律培训与咨询：定期为员工及内部管理人员提供法律培训，增强法律意识；设立法律咨询渠道，及时解决法律疑问。

2. 人力资源管理机制

1) 招聘与选拔：建立严格的招聘流程，包括简历筛选、面试评估、背景调查等，确保员工符合岗位要求。

2) 培训与发展：为员工提供必要的岗前培训、在职培训及职业发展规划，提升其职业技能与职业素养。

3) 绩效考核：建立公正、透明的绩效考核体系，定期评估员工的工作表现，作为晋升、奖励或调整的依据。

3. 薪酬福利保障机制

1) 薪酬管理：确保员工的薪酬不低于招标文件要求的工资标准，按时足额发放工资。

2) 福利保障：根据国家法律法规及企业规定，为员工提供社会保险福利待遇。

3) 激励机制：设立绩效奖金、优秀员工表彰等激励机制，激发员工对工作的积极性与忠诚度。

4. 沟通与协调机制

1) 三方沟通平台：建立有效的沟通渠道，如定期会议、在线平台等，确保派员工、用工单位与派遣机构之间的信息畅通。

2) 问题解决机制：对于服务中出现的问题迅速响应，明确责任归属，制定解决方案并跟踪落实。

3) 反馈与改进：定期收集各方反馈，分析服务中的不足，持续优化服务流程与质量。

5. 风险防控与应急处理机制

1) 风险评估：定期进行业务风险评估，识别潜在的法律、财务、人员等方面的风险点。

2) 应急预案：针对可能发生的突发事件（如工伤事故、劳动争议等），制定详细的应急预案。

3) 保险保障：为派遣员工投保必要的商业保险，减轻因意外事件带来的经济负担。

6. 持续监督与审计机制

1) 内部监督：设立内部审计部门或岗位，定期对服务的各个环节进行审查，确保操作规范。

2) 外部审计: 邀请第三方审计机构进行年度审计, 增强透明度, 提升公信力。

3) 持续改进: 基于监督与审计结果, 不断调整优化服务机制, 提升服务质量。

通过机制的建立与完善, 可以有效保障服务的顺利进行, 促进员工、用工单位与派遣机构之间的和谐共赢。

附件 5：服务质量承诺

服务质量承诺

我司对本项目服务承诺如下：

1. 我司承诺针对用工单位用工实际情况制定相应的员工管理办法和规定。

我司不仅在劳动合同中约定员工的行为规范，还制定员工业绩考核及奖惩办法，加强流动团组织建设和实行对员工定期访问等措施。

2. 我司承诺协助用工单位做好人才服务的宣传、组织、实施工作，以保证用工期间的平稳过渡。

3. 我司承诺协助用工单位解决关于社会保险转移、档案接转等历史遗留问题。

我司在社保遗留问题处理上有诸多成功个案。将利用同有关社保行政部门的良好合作关系，由一批责任心强、业务精、协调能力强的社保管理人员来处理社保遗留问题。

4. 我司承诺按照用工单位所确定的员工薪酬的分配方案及发放标准按时足额支派遣员工薪酬，按时足额代缴相应的社会保险金。

我司在员工入职当月为其办理工资卡、社保开户手续后，于合同约定日前足额发放工资，25日前足额代缴社会保险费，如遇节假日将提前或延后1天内完成。

5. 我司承诺采取措施保持输入到用工单位工作的员工的相对稳定性。

我司将严格按照用工要求和合同规定来调换或增减员工，未经用工单位同意，我司不得随意调换或增减员工。保证员工辞职、离岗管理规范。制定派遣员工辞职、离岗管理规范，明确特定条件下派遣员工的赔偿责任。

如因我司未及时准确提供派遣服务，而造成经用工单位考核合格已安排工作的派遣员工流失的，我公司将承担赔偿责任。

6. 我司承诺用工单位在符合人才派遣合同中双方约定的条件下退回了派遣员工，并在劳动合同中同派遣员工进行相应约定并严格执行。派遣员工的善后事宜由我公司负责处理。

7. 我司承诺及时为派遣员工办理好人事、劳资、社保、党团、档案管理工作。如与派遣员工发生劳动纠纷，将按劳动法及合同约定由我司协调处理。

8. 将确定时间对员工进行回访，及时发现问题、处理问题，不断提高管理质量。

9. 信息保密：我们严格遵守个人信息保护法规，对您的个人信息和咨询内容严格保密，绝不泄露给第三方。

附件 6: 员工短缺应急方案

员工短缺应急方案

1. 建立人员数据库

分析现有人员的技能, 根据员工的实际情况、工作能力建立公司人员储备表, 具体包括: 工作经历、培训背景、技能证书、职业兴趣、人事评价等内容反映员工的竞争力, 通过它可以判断哪些员工会被提升或调配。这样可以保证空缺的岗位有相应数量且合适的员工来填补。

2. 建立人员晋升方案

对各岗位的工作范围、工作职能等因素对可能接替的人选进行相关培训, 以便能在用工单位突发员工短缺时及时递补, 不影响用工单位的正常工作运行。

3. 建立培训开发系统

进行岗前培训、在职培训、工作技能培训、岗位调配、工作丰富化培训, 使员工胜任现在及未来的工作要求。

4. 建立轮岗轮训机制

培养多面手, 多功能的复合型人才, 员工之间各岗位轮岗, 管理人员基层轮岗学习等方式, 特别是关键岗位的人员培养, 为员工的流失, 特别是关键岗位员工的流失提供后备力量, 同时, 给予员工多方面技能学习、帮助员工自身成长。

5. 建立员工资质考核标准

对于一些在本岗位工作能力达不到的员工，可以依据我司目前的岗位需要和个人技能实际胜任能力进行调岗，如果实在不能胜任本职位或者其它岗位，没有通过考核的员工，可以依据我司的相关规定进行辞退。

6. 时间要求

步骤	时间	事件	责任部门	备注
步骤 1	1-2 小时	内部人员调度	人力资源部	/
步骤 2	必要时	向管理层汇报人力需求情况	各项目	/
步骤 3	4-14 天	大招工准备及实施	人力资源部	采用现场招聘方式(同本地重点职业技术学校建立战略性协作关系)
步骤 4	4 天	员工的入职培训及岗位基础培训	人力资源部	/

附件 7：员工工伤处理方案

员工工伤处理方案

1. 劳务服务员工发生工伤事故，现场其他人员首先要做好现场急救工作，立即组织力量抢救受伤者，采取有效措施制止事故蔓延扩大，并认真保护好事故现场，尽可能在有限的时间内将事故损失降到最低程度。

2. 事故发生后，甲方应立即通知乙方，一般不得超过 12 小时（特殊情况不超过 24 小时），并由派遣公司在 24 小时内向当地社会保险行政部门报告。

成立事故调查组

(1) 发生事故后，客户服务部应及时召集事故部门负责人、事故当事人、事故目击证人等相关人员组成事故调查组。

(2) 调查小组职责分析造成事故的基本原因，进行事故处理。制定预防同类事故发生的行动计划。

事故调查

(1) 事故调查会议

(2) 现场调查取证（询问、记录、图纸、照片等）；

(3) 事故责任者自述材料；

(4) 旁证人书面报告(经过证明)；

(5) 填报事故调查报告(加盖公章)；

(6) 调查组成员签名确认、当事人、证明人签名

(7) 调查小组将和以下人员面谈以掌握事故发生的第一手材料：

处分处理

由于违章指挥、违章操作、违反劳动纪律导致的事故，对于责任人的处分将由乙方主管决定，具体将根据事故发生频率、员工的一贯工作表现、造成损失程度、服务年龄等因素作出判断。

事故通报

对于轻伤以上的工伤事故，乙方主管在完成事故调查报告后，要对事故经过进行全公司通报，必要时组织召开公司事故报告会，预防同类事故重复发生。

调查处理

(1) 乙方客户专员会同乙方安全主任现场勘察。调查取证、分析事故原因，确认事故发生责任，并根据责任进行相关处理。

(2) 填写工伤事故调查报告表：在工伤事故发生 24 小时内报乙方客服部与行政人事部，并在医疗期结束后限 15 天内书面上报至人力资源和社会保障局。

病案跟踪

(1) 乙方客户部、行政人事部派人到医院慰问伤者，并跟踪病情。

(2) 由乙方客户部负责收集伤者住院治疗期间的一切单据(如住院病历/检验报告/病假单/药费单/其他等)。

(3) 乙方客服部将伤者住院治疗期间的所有单据(原件)收齐。

(4) 乙方人力资源部统一办理，填写《驻马店市职工工伤确认表》(1 式 3 份)并盖公章。

(5) 医疗期结束后 3 个月内，由乙方客服部会同伤者填写《驻马店市伤病职工劳动能力鉴定表》(1 式 3 份)，上报至人社局劳动能力鉴定委员会。

费用报销

(1) 劳务服务员工在伤病治愈后，由乙方客服部收集相关报销凭证(住院病历/检验报告/病假单/药费单/其他等复印件)。

(2) 劳务服务员工报销医疗费用时，各客服专员、部门经理必须逐项审核报销凭据(含医疗费、药费、检验费、手术费等)，所报销费用与病历时间相同方可报销，否则不予报销。

(3) 填写费用报销单，经各客服专员、部门经理/主任审核签名，由总经理最后核准签名后到财务部办理报销手续。

附件 8：服务承诺

服务承诺

我司对本项目所提供的服务，特作出如下售后承诺（包括优质服务、拓展培训、员工凝聚力、执行力、高效沟通培训等）：

（1）优质服务

优质的售后服务是我司赢得客户信任和满意度的关键。为了提供优质服务，需要制定完善的售后服务方案。

（2）拓展培训

拓展培训是提高员工综合素质和能力的有效方式。通过拓展培训，员工可以学习新的知识和技能，拓展自己的视野和思维方式，提高自己的竞争力和适应能力。我司可以根据员工的实际需求和工作需要，制定个性化的拓展培训计划，如领导力培训、团队合作培训、创新思维培训等。

（3）员工凝聚力

员工凝聚力是企业发展的重要保障。为了增强员工凝聚力，需要建立良好的企业文化，营造积极向上的工作氛围，让员工感受到关怀和支持。同时，还需要制定合理的薪酬和福利制度，提高员工的工作满意度和忠诚度。

（4）执行力

执行力是实现目标的关键。为了提高员工的执行力，需要建立完善的执行机制，明确任务目标 and 责任分工，确保员工能够按照要求完成工作任务。

务。同时，还需要加强对员工执行力的监督和考核，及时发现和解决问题，确保目标的实现。

(5) 高效沟通培训

高效沟通是内部协作和沟通的重要保障。为了提高员工的沟通能力，需要开展高效沟通培训，帮助员工掌握有效的沟通技巧和方法，提高沟通效率和质量。同时，还需要建立良好的沟通机制，鼓励员工之间的交流，促进信息的共享和传递。

(6) 人员招聘质量承诺

严格按照用工单位的岗位要求，在规定时间内提供符合用工条件的候选人，确保候选人的专业技能、综合素质与岗位需求高度匹配。

(7) 信息保密承诺

与员工签订严格的保密协议，对在服务过程中接触到的用工单位秘密予以严格保密，如因导致信息泄露，承担相应的法律责任。我司严格遵守保密协议，确保您的商业机密和敏感信息得到妥善保护。

(8) 合规操作承诺

严格遵守国家和地方的劳动法律法规，与员工签订合法有效的劳动合同，按时足额支付工资、缴纳社会保险，避免因劳动纠纷给用工单位带来不利影响。

(9) 应急处理承诺

制定完善的应急预案，在出现突发情况（如大规模人员离职、业务高峰等）时，能够及时调配足够的员工支持，确保用工单位工作不受影响。

(10) 个性化服务承诺

根据用工单位工作特点和需求，定制个性化的劳务服务方案，灵活调整员工配置和 workflows，满足用工单位的多样化需求。

(11) 费用透明承诺

所有服务费用公开透明，在合同中明确各项费用的标准和计算方式，无任何隐性收费项目，确保用工单位的每一笔费用支出都清晰明了。

(12) 沟通协调承诺

与用工单位保持密切的沟通和协调，定期召开服务沟通会议，及时了解用工单位的需求，共同探讨解决问题的方法，不断优化服务质量。

(13) 风险承担承诺

承担因我司原因导致的员工工作失误、违规操作等给用工单位造成的损失。

(14) 心理学共情管理培训

驻马店市 12345 政务服务便民热线是一个为民解忧的民生热线，来电者都是有诉求、有抱怨，心理学共情管理培训有助于员工与来电者角色互换，情感共鸣，提高解决问题的能力 and 态度。

(15) 压力与情绪管理培训

驻马店市 12345 政务服务便民热线话务员，每天接收负面情绪，易造成员工压力过大从而影响接线质量，要定期的进行心理疏导并学会压力与情绪的管理，通过培训可以提高员工工作满意度和良好的情绪价值。

附件 9：承诺书

承诺书

我司承诺及时为劳务人员缴纳社保、不故意拖欠员工工资、依法依规妥善处理各类劳务纠纷。否则，由此造成的一切后果由我司承担且采购人有权要求我司赔偿由此造成的一切损失。