

周口市 12345 政务服务便民热线 话务外包服务采购项目协议

委托方(甲方): 周口市行政审批和政务信息管理局

受托方(乙方): 周口市人才集团有限公司

签订地点: 河南省周口市



甲方（单位）：周口市行政审批和政务信息管理局

乙方（单位）：周口市人才集团有限公司

乙方根据甲方的工作需要，为甲方提供人力资源服务人员，根据《中华人民共和国劳动合同法》等有关法律法规，为明确双方的权利义务，经甲乙双方协商一致同意，订立如下合同：

一、服务期限

本合同期限自2025年12月1日起至2026年12月1日止。

（如无异议合同自动逐年顺延）。

二、服务内容

（一）乙方为甲方提供符合甲方用人需求的50名（如有调整以实际人数为准）工作人员。

（二）乙方向甲方输出服务人员，由乙方与服务人员签订劳动合同，发放工资，并办理各项有关保险福利待遇等其他相关事宜。

三、服务管理约定

（一）服务人员的招聘、录用

1. 乙方依据甲方提出岗位数量需求和岗位能力需求，通过公开招聘、择优选拔，按实际需求为甲方提供岗位服务人员；

2. 乙方对招聘候选人及相关材料进行审验、考核，并经公立医院体检合格，确定录用名单；

3. 乙方对外公开招聘、在对外发布招聘信息时，可标明甲方岗位需求事项，在签订和解除话务人员劳务合同时应征询甲方的意见，以确保乙方提供符合甲方岗位要求的人选；

4. 乙方提供的服务人员应具有服务岗位文明、规范、高

效、热忱的素质，并达到以下能力要求：

(1) 具有中华人民共和国国籍，拥护党的路线、方针、政策，遵守宪法和法律。

(2) 品行端正、爱岗敬业，具有良好的品质和职业道德，具备团队合作精神。

(3) 工作态度积极、热情，能及时、妥善地受理和处置群众的诉求，具有较强的沟通协调，语言表达和文字写作能力。

(4) 具有全日制大专及以上学历，本科及以上学历者优先考虑。

(5) 年龄为 18-40 周岁，中共党员或共青团员优先考虑。

(6) 普通话标准流利，普通话达到二级乙等及以上水平者优先录用。熟悉掌握打字软件，具备较强的听打能力。

(7) 心理承受能力较强，保密意识强。能接受夜班、倒班工作时间制度。

(8) 管理人员须具备 2 年以上的工作经验或 2 年以上的政务平台管理经验（具有特殊才能的可适当放宽年限）。

(二) 服务人员培训及考核

1. 乙方负责新录用服务人员的职业素质培训和技术培训（岗前培训）。

2. 乙方负责服务人员的业务及专业知识培训等，甲方根据实际需求，酌情支付相应培训费用。

3. 服务人员培训的考核，由乙方或甲、乙双方配合组织进行，对于培训考核合格者，乙方正式录用后予以安排工作岗位；对于培训考核不合格者，由乙方负责退回。

政申办



73874



（三）工作时间和考勤

1. 乙方提供运营服务的时间为全年全天候 7×24 小时不间断式服务；

2. 乙方应按照劳动法规并结合甲方的实际工作需要，合理安排服务人员的工作班次、工作时间和休息时间；

3. 乙方负责外包团队服务人员的日常考勤、绩效考核和劳动纪律管理，并定期（由甲乙双方协商确定）将人员的日常考勤、劳动纪律管理情况和绩效考核情况提交给甲方，作为甲方对项目服务管理考核的基本依据。

四、工资待遇、社会保险和福利

（一）乙方发放的员工薪资、绩效奖励、津贴福利人均综合标准不低于 3908 元/月（包含工资、五险一金、福利、管理费、体检费）。

（二）乙方应确保甲方每周 7×24 小时岗位要求，服务人员需要安排加班加点的，应按《劳动法》第四十四条规定支付工资报酬。

（三）服务人员在工作期间因工负伤、致残或死亡的，以及在规定医疗期内或女职工处于孕期、产期、哺乳期等情形的工资待遇与工伤保障，严格按照国家相关法律法规及周口市有关规定执行，所涉赔偿与事故处理由乙方依据我市社会保险相关政策妥善承担，甲方予以必要配合。

（四）乙方应为服务人员办理各项社会保险；因乙方的原因而出现的未缴、漏缴、少缴员工各项社会保险的，所发生的一切责任由乙方负责。

五、服务费用结算与支付

（一）服务费用的构成

服务人员服务费用每人每月共 3908 元，其中，基本工资 2408.24 元/月/人（含个人缴纳 5% 公积金 105 元，个人应缴五险费用 400.84 元，其中养老保险 8%、失业保险 0.3%、医疗和生育险 2%，大病医疗保险费用 75 元/年）；单位应缴五险费用 987.76 元/月/人（含养老保险 16%、失业保险 0.7%、工伤保险 0.32%、医疗和生育保险 8.6%，大病医疗保险费用 75 元/年），单位缴纳 5% 公积金 105 元；体检费 30 元/月/人；劳务派遣管理费 77 元/月/人；接线员实行 7*24 小时值班制，需提供误餐补助，餐补标准 300 元/月/人。

（二）服务人员工资应由乙方在每月收到服务费用后三个工作日内支付。

（三）每年 11 月至 12 月份，乙方负责向甲方输出的服务人员的年度体检事项。

（四）每月 5 日前，乙方将服务人员的社保、医疗清单、公积金、完税证明明细提供给甲方单位财务人员。

（五）乙方开具正式人力资源服务费发票给甲方后，甲方支付给乙方的相关服务费用。

六、甲乙的权利和义务

（一）甲方同意乙方以委托方式承担周口市 12345 政务服务便民热线话务外包服务的组织、运营、管理和服务工作，乙方可以进行授权，但不得转包。

（二）甲方对乙方的服务质量进行监督、指导、检查，如出现服务质量问题，发现人员不合格，甲方要求乙方进行人员变更。

（三）甲方在财政拨付服务人员费用后，将实际产生应付的相关服务费用转入乙方指定的银行账户，乙方按本合同



约定时间按时足额为服务人员发放工资、缴纳相关保险费用。

(四) 甲方有权要求乙方提供服务人员有关资料, 包括健康证明、劳务合同、社会保险证明、学历证明、政审材料等; 有权督促乙方按有关劳动法律规定同服务人员签订劳动合同、为服务人员办理社会保险以及薪酬发放等行为和活动; 对甲方上述问题提出的合理意见和建议, 乙方应及时协商采纳并解决。

(五) 乙方应根据本合同及中标文件要求为本项目配备专职管理人员, 配合甲方做好对座席人员的日常管理以及工作考核。

(六) 乙方须建立并完善相关内部管理和保密工作制度, 不得将甲方工作范围内敏感涉密的信息以任何形式向外界透露, 造成泄密和重大责任事故的, 甲方视其情形有权追究乙方及责任人的相关责任或法律责任。

(七) 乙方服务人员在工作中因故意或重大过失给甲方造成经济损失的, 经甲乙双方认定或相关机构认定后, 由责任人员负责赔偿, 乙方应配合甲方进行追偿。

(八) 服务人员在甲方正常工作期间发生工伤、职业病、死亡等事故的, 由乙方全权负责, 甲方应及时通报和配合乙方处理。

(九) 甲方有权参照制定的各项管理规章制度对服务人员进行考勤考核奖惩等综合服务考核, 可对服务人员采取相应奖惩措施。

(十) 根据《中华人民共和国劳动合同法》等有关法律法规, 乙方服务人员有下列情况之一的, 甲方有权遣返退回乙方, 由乙方对该服务人员作出辞退处理, 涉及经济处罚或

经济赔偿等问题时，按照甲方相关规章制度协助乙方处理后返还甲方。

- (1) 试用期内被证明不符合甲方聘用条件的；
- (2) 严重违反甲方工作纪律和各项管理规章制度的；
- (3) 工作期间，被投诉、举报给甲方单位造成严重不良影响的，严重失职，营私舞弊的；
- (4) 被依法追究刑事责任或被治安拘留的；
- (5) 服务人员与其他单位建立劳动关系，经提出拒不改正的；
- (6) 服务人员患病或者非因工伤，医疗期满后不能从事原工作的，也不能从事乙方安排的其他工作的；
- (7) 服务人员不能胜任工作，经培训或调整岗位考核，仍不能胜任工作的；被派遣服务人员因个人原因不能适应白班、夜班、节假日排班的；
- (8) 服务人员如因个人原因提出辞职的，应提前 30 日书面告知甲方。
- (9) 合同期间有服务人员离职的，乙方应及时补充能胜任工作的服务人员。

七、其他约定事项

(一) 因甲方工作等情况发生重大变化或因其他客观原因甲方的确需要裁减用工或不能继续用工的，由甲乙双方按照有关法律法规协商处理。

(二) 本合同履行过程中，合同有关内容如与国家新颁布的法律，法规和劳动保障政策不一致的，按新的法律法规政策执行。

(三) 本合同遇到不可抗力或政府政策变化等原因致使

协议无法继续履行或双方认为需要修改、补充时，由甲乙双方协商处理。

(四) 因客观情况发生变化或本协议期满前，双方均应提前 30 天书面通知对方本合同是否继续履行，是否继续履行由双方协商处理。

八、协议纠纷处理

因履行本合同发生争议的，由双方协商；协商不成的，双方均有权向有管辖权的法院提起诉讼。

九、其他事项

(一) 本合同未尽事宜，由甲乙双方协商一致后书面补充约定，补充协议与合同内容有不一致的，以补充协议内容为准。

(二) 本合同一式肆份，经甲乙双方签字盖章后生效，甲乙双方各执贰份，每份具有同等法律效力。

甲方：周口市行政审批和政务信息管理局

法定代表人(或授权代表)签字：

甲方：(公章)

日期：2015 年 12 月 1 日

乙方：周口市人才集团有限公司

法定代表人(或授权代表)签字：

乙方：(公章)

日期：2015 年 12 月 1 日

