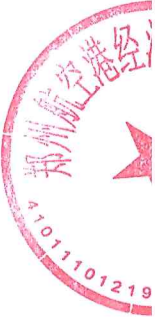


甲方合同编号：_____

乙方合同编号：CGFW20240524

服务类项目政府采购合同



采购方（甲方）：郑州航空港经济综合实验区党政办公室

地 址：河南省郑州航空港区新港大道 297 号兴瑞汇金国际 A 区 1 号楼

联系人：

联系方式：

服务方（乙方）：河南才港人力资源服务有限公司

地 址：中国中原人力资源服务产业园 A 座 8 层

联系人：

联系方式：

签署日期：2024.5.23

签 署 地：郑州航空港经济综合实验区



为了保护甲、乙双方合法权益，根据《中华人民共和国民法典》《中华人民共和国政府采购法》及其他有关法律、法规、规章，双方签订本合同。采购方与服务方应当根据合同的约定依法履行合同义务。政府采购合同的履行、违约责任和解决争议的方法等适用《中华人民共和国民法典》。

第一条 项目管理信息

1. 项目名称：郑州航空港经济综合实验区党政办公室政务服务中心中原医学科学城分中心购买社会服务项目

2. 服务地点：郑州航空港经济综合实验区党政办公室政务服务中心中原医学科学城分中心

3. 服务期限：本合同有效期自2024年6月1日至2027年5月31止。

4. 服务内容：

1、负责为医科城分中心提供帮办咨询服务人员开展事务外包服务。服务事项包括但不限于窗口业务受理及管理服务、大宗、线上业务办理服务、咨询帮办服务、政策宣讲服务等。

2、负责服务人员的招录、培训、体检、考核等日常管理；围绕医科城分中心业务开展提供就餐、办公及其他所需的必备用品提供。服务人员按照双方约定服务时间前往指定场所办公。

3、接受港区政务服务中心对项目实施过程进行监督，对实施结果进行考评，配合服务费用结算提供正规票据。

4、负责制定服务标准、服务内容、服务金额、人员管理考核办法等，依法签署服务协议后履约。

第二条 项目采购内容

1. 政务事务服务。服务事项包括但不限于窗口业务受理及管理服务、大宗、线上

业务办理服务、系统后台复审服务等。可根据实际服务情况调整各板块服务数量，最终验收数量以双方确认为准。

2. 本次采购内容为完成政务服务中心中原医学科学城分中心窗口受理业务，在服务期内完成的超额业务件数包含在本次采购内容以内。

3. 服务要求

满足采购人项目服务需求及其他相关要求。

4. 项目实施服务要求

4.1 服务方应严格执行和拥护区管委会关于政务服务工作的各项决策部署，做好窗口建设和人员管理工作，务必严格遵守纪律、保持服务形象、保障服务水平和质量，自觉维护和遵守采购方的各项规章制度，接受采购方的管理和考核。

4.2 服务方应制定合理科学的窗口服务绩效考核管理方案，并做好日常绩效管理工作，定期培训窗口服务人员，提高窗口业务水平，保证项目服务整体满意度，确保窗口服务群众满意度达到 85%以上。

4.3 服务方必须承诺履行对本项目所涉及数据的保密义务，约束接触到采购方工作秘密的窗口工作人员做好保密工作，除法律规定外，不得为本项目以外目的使用或提供给任何第三方。

4.4 服务方必须严格按照《中华人民共和国民法典》相关法律法规，做到合法用工，保障窗口服务人员的薪资待遇，以保证服务人员的工作积极性，不得因劳资纠纷等因素影响窗口服务质量。

4.5 服务方必须保障窗口工位工作时间内全部在岗，并根据采购方业务需要，做到加班、延时服务等应急响应服务。

5. 项目服务团队需求

服务方需要安排项目负责人、项目管理服务人员、派驻实施人员，具体如下：

5.1 项目负责人

服务方需安排1名项目负责人（不需要驻场服务），负责本项目从领取中标通知书开始至合同验收完成的相关工作。项目负责人需同时具有人力资源和社会保障部门颁发的企业人力资源管理师二级及以上证书，全日制本科及以上学历，学士及以上学位。重点考察项目负责人有一定的人力资源知识储备及理解能力，沟通、协调和危机处理能力，能够保证项目按技术要求实施。

5.2 项目管理服务人员

服务方需安排不少于3名项目管理服务人员（不需要驻场服务），其中至少1名招聘培训专员、1名劳动关系专员、1名薪酬核算专员；负责管理服务本项目综合服务窗口现场服务辅助人员的劳动关系、工资核算、业务培训、日常管理，处理项目实施人员的招聘、解聘以及在此过程中产生的劳动纠纷。

专员均需具有人力资源和社会保障部门颁发的企业人力资源管理师三级及以上证书。

5.3 派驻实施人员

合同双方应根据分中心办件量统筹安排人力，由采购方定期（一个月）测算分中心所需派驻实施人员数量，书面通知服务方，服务方在接到通知后，应于15个工作日内，选派人员进驻分中心。

派驻实施人员总人数原则上不超过20人（需要驻场服务）。

拟派项目实施人员须具有大专及以上学历；服务方应优先提供具有从事行政事业单位服务大厅窗口工作经验的项目实施人员。

服务方提供的人员必须具备独立上岗能力，遇有空缺必须随时有储备人员顶岗。

所有实施人员正式上岗前需经采购方面试、审核同意。

第三条 履行时间（期限）、地点、验收交付标准和方法

验收、交付标准和方法：根据合同及采购要求验收。本事务外包服务采取业务量化指标考核作为结算依据。按照业务办结数量指标（以下简称指标）280 件/天得出：服务外包办结业务月指标为 6090 件/月（计算方式：指标×21.75）。实际月度指标以当月考核计划为准，如计划超出合同约定件数，超出部分另行结算；如不足月指标时，以当月实际完成件数作为实际考核标准，超出款项测算以新增指标×指标单价。

第四条 项目考核及验收标准

采购方按月对业务指标及窗口服务满意度进行考核验收，按照服务外包办结业务月指标完成比例，支付相应的合同价款，具体如下：

达到服务外包办结业务月指标 90%的，按照月基准服务费用的 100%支付。

达到服务外包办结业务月指标 80%，不足 90%的，按照月基准服务费用的 90%支付。

达到服务外包办结业务月指标 70%，不足 80%的，按照月基准服务费用的 80%支付。

达到服务外包办结业务月指标 60%，不足 70%的，按照月基准服务费用的 70%支付。

达到服务外包办结业务月指标 50%，不足 60%的，按照月基准服务费用的 60%支付。

未达到服务外包办结业务月指标 50%的，按照月基准服务费用的 50%支付。

如因政府规划调整等因素造成业务数量缩减，甲乙双方另行协商重新设定验收考核指标。

第五条 合同价款

本合同每月基准服务费用为 147708.33 元（人民币大写：壹拾肆万柒仟柒佰零捌元叁角叁分）。年基准服务费用为 1772500 元（人民币大写：壹佰柒拾柒万贰仟伍佰元整），三年总基准服务费用为 5317500 元（人民币大写：伍佰叁拾壹万柒仟伍佰元整）。

本合同采取 银行转账 的方式，甲方按月结算，乙方需次月 10 日之前依据甲方对乙方的上个月的考核结果提供正规发票，甲方负责财政资金申请，待资金拨付至甲方账号后，甲方依据考核结果于 3 个工作日内支付上个月的服务费用。

事务外包服务费综合项目整体用人成本、固定投入、管理成本、风险成本及合理利润。如因国家或者地方政策等因素导致各项成本变化，包括但不限于最低工资标准上调、社会保险缴费基数上调、因社会保险征收政策收紧等因素导致的社会保险费用上涨等成本增加，双方应根据幅度同步调整外包服务费用。

乙方指定唯一收款账户如下：

乙方开户银行：中国银行郑州航空港分行营业部

乙方开户名称：河南才港人力资源服务有限公司

乙方开户账号：2559 2027 0599

第六条 合同履约验收方式及要求

甲方在收到乙方交付的服务后按如下方式进行验收。

1. 履约验收时间

服务方每月履约完毕后提出验收申请，由采购方在采购合同约定的期限内组织验收。

2. 验收程序

采用一般程序验收。

3. 履约验收方式

由_____成立验收小组，按照采购合同的约定对服务方履约情况进行书面验收。验收结束后，应当出具验收书，列明各项标准的验收情况及项目总体评价，由验收双方共同签署。

4. 履约验收内容

验收内容要包括每一项技术和商务要求的履约情况，验收标验收内容要包括每一项技术和商务要求的履约情况，按照采购文件、响应文件和政府采购合同的内容验收。

5. 履约验收标准

符合国家现行规范和相关质量标准要求。

第七条 甲乙双方的权责

1. 甲方权责

1.1 确定服务内容、服务时间及服务要求。

1.2 选派工作责任心强，了解和掌握服务区域基本情况，身体条件好的专业技术人员全程监督服务工作，每天做好服务区域登记和效果调查。

1.3 乙方到达甲方考核标准，符合支付条件，提供相对应的税务正规发票，待资金拨付至甲方账号后，甲方依据考核结果于3个工作日内向乙方支付服务费，每逾期一天向乙方支付当月合同价款的万分之一作为补偿（不可抗力或意外因素除外）。

1.4 甲方应配合乙方进行项目开展过程中的内外部关系的协调，为项目工作提供必要内外部良好条件及环境。

2. 乙方权责

2.1 根据甲方要求的时间、方法、地点，乙方安排参与服务的人员进行培训，培训合格后方可上岗。

2.2 按照甲方要求实施服务工作，确保服务质量，按时高标准完成任务。

2.3 做好服务人员的安全防护工作，确保服务中不出现任何安全事故，服务过程中发生的一切安全事故，造成人身、财产等损害的，由乙方承担全部责任。如造成甲方承担责任，甲方承担责任后有权向乙方追偿。

第八条 合同争议的解决

本合同履行过程中发生的任何争议，双方当事人均可通过和解或者调解解决；不愿和解、调解或者和解、调解不成的，向甲方住所地人民法院起诉。

第九条 其他条款

1. 甲乙双方的权利与义务，未尽事宜，以书面形式签订补充协议，补充协议与本合同具有同等效力。

2. 本合同及其附件中未规定的事宜，均遵照中华人民共和国有关法律、法规和规章执行。

3. 本合同履行过程中，由于实际情况发生变化，使得一方不能全部或部分履行合同时，一方应当立即通知另一方，双方应及时形成书面的变更协议。

4. 本合同履行期间，因甲方原因造成合同终止或解除，甲方须根据乙方已完成的实际工作量向乙方支付项目费用，并协助乙方妥善安置项目人员。

5. 由于甲方原因致使项目工作受到阻碍、延误、暂停，导致乙方附加工作或延长工期，乙方应将此情况及时通知甲方，甲方应采取相应的措施。由于甲方未采取措

施，乙方可暂停项目工作。暂停 10 日后甲方仍未采取措施的，乙方有权提出解除合同，并要求甲方承担合同总金额 10% 的违约金，违约金不足以弥补乙方实际损失的，甲方予以补足；如乙方已按照本合同约定向甲方派驻项目实施人员后，因甲方单方面原因需缩减派驻人员数量时，乙方与被派驻人员间可能产生的经济补偿、赔偿等全部由甲方承担。

6. 若因乙方原因使项目工作受到阻碍、延误等，乙方应于 5 日内采取相应措施保障工作尽快顺利开展，若因乙方未采取积极措施导致项目工作暂停超过 5 日，甲方有权提出解除合同，并要求乙方承担合同总额 10% 的违约金，违约金不足以弥补甲方损失的，乙方应予以补足。

7. 当事人一方要求变更或解除合同时，应当提前 30 天通知对方，因解除合同使其他方遭受损失的，除依法可以免除责任的情况外，应由责任方负责赔偿。

8. 本合同终止时，乙方须在终止或解除前 10 天内组织退场并向甲方移交全部服务档案资料。甲方应在乙方移交材料的 10 天内向乙方支付本合同下所有已履约的费用。

9. 本合同一式伍份，甲方执叁份，乙方执贰份，自双方签字、盖章之日起生效。在双方完成签字、盖章之前，如乙方已经履行主要义务，甲方接受时，该合同即视为生效。（以下无正文）



(本页无正文，仅作为《服务类项目政府采购合同》签署之页)



甲方(盖章):

法定代表人(授权代表):



乙方(盖章):

法定代表人(授权代表):

联系电话:

联系电话: 0371-86568996

2024年5月23日

2024年5月23日

