

2024年度河南省12333咨询服务中心运行 维护费项目合同

合同编号：豫财磋商采购-2024-233

签订时间：2024年6月18日

签订地点：郑州市

有效期限：2024年6月1日-2025年5月31日

甲 方：河南省就业创业服务中心

地 址：郑州市新郑市航空港区华夏大道与通航路交叉口

中国中原人力资源服务产业园区

法定代表人或授权委托人：代 勇

项目联系人：朱凤华

联系电话：0371-61612966

乙 方：河南省人力资源开发中心有限公司

地 址：郑州市新郑市航空港区华夏大道与通航路交叉口

中国中原人力资源服务产业园区 A 座 206 室

法定代表人或授权委托人：杨自坤

项目联系人：高 嵘

联系电话：0371-63985929

一、总则

2024年5月10日，甲方就2024年度河南省12333咨询服务中心运行维护费项目（以下简称本项目）依法进行了公开招标，乙方被确定为中标人。根据中华人民共和国有关法律、法规，甲方、乙方经过平等协商，在真实、充分地表达各自意愿的基础上，依据《民法典》、《中华人民共和国招标投标法》的相关规定，达成如下协议。

二、服务内容

2024年度省本级12333咨询服务热线运行维护工作。

三、服务要求

- 1、服务时间：一年。
- 2、人员配置：不低于30人。
- 3、服务标准：熟悉人力资源和社会保障领域政策法规、办事指南等各类业务知识；遵守职业道德，爱岗敬业、恪尽职守、服从管理、严守纪律，自觉维护人力资源和社会保障部门的形象；尊重服务对象，具有较强的理解、引导、归纳、表达等沟通能力，仪表仪容整洁得体；服务用语规范、简短、精炼，表述逻辑清晰、通俗易懂；发音清晰标准，语气亲切温和，语调平稳流畅，语速语音适宜。综合接听率达到90%以上，服务提供及时性15秒、接听率在95%以上，服务满意度98%以上，服务投诉率在1%以下。

四、委托服务日期：自2024年6月1日至2025年5月

31日止，在河南郑州市履行。

五、费用及支付

1、本合同总费用为：人民币贰佰柒拾伍万伍仟零陆拾元整（小写¥2755060元）【包括人员工资、社会保险费、住房公积金费用、培训费、办公经费、宣传费、物业费、税费、外包服务费等】。

- (1) 人工成本费 188.1 万元；
- (2) 培训费 8.1 万元；
- (3) 办公经费 27.6 万元；
- (4) 宣传费 8.2 万元；
- (5) 物业费 13.29 万元；
- (6) 税费 15.6174 万元；
- (7) 服务费 14.5986 万元。

2、支付方式：

(1) 本合同费用由甲方支付乙方（开户行：中国建设银行股份有限公司郑州政三街支行，户名：河南省人力资源开发有限公司，账号：41001523033059099810，纳税识别号：91410108169999665G）。因发票未及时提供导致付款延迟的，责任有乙方承担。如果发生合同约定的扣款事项，甲方可在支付次笔款项时予以扣除。

(2) 本合同费用分两次支付，第一次于合同生效后 30 个工作日内支付，支付合同总金额的 70%；第二次于 2024 年 12 月 30 日前支付剩余合同价款。

六、甲方权利义务

1、甲方有权要求乙方按照甲方的管理规定开展工作并对乙方的工作进行监督检查。

2、甲方有权要求乙方对其工作过程中存在的问题进行整改。

3、甲方有权确定提供服务人员的人数。

4、服务人员有下列行为的，甲方有权要求更换：（1）违反操作规程，造成所负责的工作不能正常运行，或不能保证工作质量，给甲方造成损失的；（2）严重违反甲方规章制度、岗位职责和劳动纪律的；（3）不能提供真实有效的健康证明、身份证明的，或提供虚假的健康证明、身份证明的。

5、甲方有权抽查服务人员的劳动合同、身份证明等。

6、甲方有按本合同约定向乙方支付费用的义务。

7、甲方应为乙方服务人员提供符合政府劳动保护条例规定的工作场所和各项安全生产条件。

七、乙方权利义务

1、乙方有权按合同约定履行委托服务后获得服务费。

2、在合同有效期内义务按照甲方的管理规定开展工作并接受甲方的监督检查。

3、在委托服务范围内义务按甲方要求对工作过程中存在的问题进行整改。

4、乙方有义务根据甲方要求，选派符合要求的服务人员到甲方指定的工作地点工作，并做好服务人员的补充。服

务人员工作期间应严格执行甲方有关管理制度、行为规范。服务人员在岗期间出现违规违纪的，乙方承担相应责任，造成甲方损失的应予以赔偿。

5、乙方应做好服务人员的岗前、岗中培训；做好员工的思想政治工作，及时掌握思想动态，保持人员稳定性。

6、服务人员的劳动关系完全隶属乙方，员工的工资、福利待遇等法定责任义务由乙方承担，因劳动关系和薪金待遇方面的纠纷与甲方无关。因服务人员劳动纠纷给甲方造成的损失，甲方有权直接从本合同应付款中予以扣除。

7、乙方应承担本合同项下相关的保密责任，未经甲方允许，不得泄露甲方信息，特别是甲方的经营数据、客户人员信息等。如乙方泄密造成甲方损失的，甲方有权从服务费中直接扣除且该保密责任不因合同到期而消灭，泄密情况一经出现，甲方即可追究乙方的法律责任。

八、合同解除及违约责任

1、乙方应服从甲方的相关管理规定，甲方对乙方的服务提出整改意见后，乙方应按照甲方要求整改并达到甲方要求，如三次整改仍达不到甲方要求，甲方有权解除合同。

2、乙方未按合同约定履行或部分履行委托服务内容的，经甲方提出异议，乙方应在 2 个工作日内整改并按约定履行合同；超过 2 个工作日整改完成的，每发生 1 次，在付款时扣除合同总金额的 1%；连续三次，乙方整改工作超过 2 个工作日，甲方有权单方面解除合同，且乙方须退回本项目已支

付合同款项（人员工资、社会保险费、住房公积金费除外），同时向甲方支付合同总额 10%的违约金。

九、约定其他事项

1、合同期内，如遇国家社保税率及基数变动致使人工成本变动的，双方可协商按新税率及基数签订补充协议。

2、若一方因国家重大政策改变或不可抗力等因素不能履行合同，应及时通知对方，双方通过协商，对本合同进行变更或解除。

十、不可抗力

1、下列事件可认为是不可抗力事件：战争、动乱、地震、飓风、洪水等不能预见、不能避免、不能克服的客观情况。

2、由于不可抗力事件致使一方当事人不能履行本合同的，受不可抗力影响方应立即通知另一方当事人，采取积极措施减少不可抗力造成的损失，并在不可抗力发生后 7 个工作日内向另一方当事人提供发生不可抗力的证明。

3、由于不可抗拒的原因，致使合同无法按期履行或不能履行的，所造成的损失由双方各自承担。受不可抗力影响一方未履行通知义务，或任一方未积极采取减损措施，致使损失扩大的，该方应就扩大的损失向另一方承担赔偿责任。

十一、争议的解决

在本合同履行过程中发生争议时，甲乙双方应及时协商解决。如协商不成，可向甲方所在地法院提起诉讼。

十二、合同的生效、变更、终止