

合同编号：

## 委托合同

项 目 名 称：郑州市自然资源和规划局郑州航空港经济综合实验区分局 2024-2026 年度不动产登记帮办咨询服务项目

委托方（甲方）：郑州市自然资源和规划局郑州航空港经济综合实验区分局

受托方（乙方）：河南才港人力资源服务有限公司

签订地点：郑州航空港经济综合实验区

签订时间：2024 年 7 月 16 日



根据《中华人民共和国民法典》合同编及相关法律法规规定，甲乙双方经自愿平等协商一致，并遵循诚实、诚信、公平原则签订本合同，现就甲方委托乙方在指定时间、指定地点、指定方法，开展有关事宜，签定本合同：

**第一条 项目情况**

一、项目名称：郑州市自然资源和规划局郑州航空港经济综合实验区分局 2024-2026 年度不动产登记帮办咨询服务项目

二、项目地点：郑州航空港经济综合实验区

**第二条 采购内容及要求**

**采购内容**

1. 航空港区自然资源和规划局购买服务：航空港区不动产登记中心政务大厅帮办咨询事务服务。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、缮证档案服务。
2. 本次采购内容为完成年度不动产登记窗口受理业务。如因政策变化等不可抗力因素导致指标变化，甲乙双方需另行协商考核办法并签订补充协议。

**服务要求**

**服务需求一览表**

| 序号 | 服务地点         | 服务内容                                                                  | 工位数量(个) | 每年每工服务工时（小时）                |
|----|--------------|-----------------------------------------------------------------------|---------|-----------------------------|
| 1  | 不动产登记与房产交易大厅 | 为企业和群提供咨询导办、热线接听、帮办指导、全程代办、业务办理等服务（包含服务所需的办公设备、办公耗材、低值易耗品、固定资产等软硬件配套） | 30      | 2088（8 小时 × 21.75 天 × 12 月） |

**项目实施服务要求**

1. 受托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人的各项规章制度，接受采购人的管理和考核。
2. 受托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 95%以上。
3. 受托方必须承诺履行对本项目所涉及数据的保密义务，约束接触到采购人工作

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. 受托方必须严格按照《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。

5. 受托方必须保障窗口工位工作时间内全部在岗，并根据采购人业务需要，做到加班、延时服务等应急响应服务。

#### 项目服务团队需求

受托方需要安排服务团队的人员数量共 34 名，具体如下：

##### 1. 项目负责人

受托方需拟派 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。

##### 2. 项目管理服务人员（按需驻场服务）

受托方需拟派不少于 3 名项目管理服务人员，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。

##### 3. 拟派出人员

受托人需拟派项目实施人员 30 人（需要驻场服务）。

（1）拟派项目实施人员须具有大专及以上学历；受托人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，如不满足采购需求 30 人，受托人可承诺（承诺函格式自拟）在采购人正式提出服务要求的十个工作日内，按采购需求的要求开展人员招聘。

（2）受托人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。

（3）所有实施人员正式上岗前需经委托方面试、审核同意。

#### 服务技术的需求

根据项目服务需求，受托方需提供详细的项目组织实施方案，包括但不限于对本项

目的工作计划、人员管理、绩效考核、服务反馈等内容。

根据项目服务需求，受托方需提供详细的内部管理机制，包括但不限于服务流程、岗位职责、财务管理、管理制度、档案管理等制度以证明其行政管理能力。

根据项目风险，受托方需提供详细的应急服务响应预案，包括但不限于劳务。

### **第三条 履行时间（期限）、地点、验收交付标准和方法**

服务时间：2024 年 7 月 15 日-2027 年 7 月 14 日

服务期限：3 年

服务地点：郑州航空港经济综合实验区

验收、交付标准和方法：根据委托方制定的验收清单验收。本事务外包服务采取服务态度、效率、投诉率考勤等方面进行考核。

### **第四条 合同价款**

本项目无需提交履约保证金，同时甲方不支付预付款。

本合同每月基准服务费用为 249475 元（人民币大写：贰拾肆万玖仟肆佰柒拾伍元整）。年基准服务费用为 2993700 元（人民币大写：贰佰玖拾玖万叁仟柒佰元整），三年总基准服务费用为 8981100 元（人民币大写：捌佰玖拾捌万壹仟壹佰元整）。

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，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

### **第五条 双方项目负责人**

1、甲方的项目负责人及联系方式

姓名：高健 联系方式：13949083703

---

## 2、乙方的项目负责人及联系方式

姓名：李聪 联系方式：18539982896

## 第六条 甲方责任

1、确定服务内容、服务时间及服务要求。

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。

3、因甲方不履行合同约定导致采购资金延期支付应承担相应责任，对乙方造成损失的应当赔偿损失金额的同期活期存款利息。

## 第七条 乙方责任

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、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。

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 履约验收方案

### （1）履约验收主体

采购人：郑州市自然资源和规划局郑州航空港经济综合实验区分局

### （2）履约验收时间

供应商按照年度计划每年度履约完毕后提出验收申请，由郑州市自然资源和规划局郑州航空港经济综合实验区分局在采购合同约定的期限内组织验收。

### （3）履约验收方式

由郑州市自然资源和规划局郑州航空港经济综合实验区分局成立验收小组，按照采购合同的约定对供应商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）履约验收程序

1. 供应商履约完毕提出验收申请。

2. 采购人组织验收。

### （5）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。

---

#### (6) 履约验收验收标准

符合国家现行规范和相关质量标准要求

#### (7) 履约验收其他事项

1、供应商提供的服务未达到采购文件规定要求，采购人将向供应商发出书面整改通知书要求供应商整改。对采购人造成损失的，由供应商承担一切责任，并赔偿所造成的损失。

2、采购人可以邀请参加本项目的其他供应商或者第三方机构参与验收，参与验收的供应商或者第三方机构的意见作为验收书的参考资料一并存档。

### 第九条 违约责任

1. 乙方提供的服务未达到采购文件规定要求，且对甲方造成损失的，由乙方承担一切责任，并赔偿所造成的损失。

2. 乙方应规范作业，期间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。

3. 乙方不能根据甲方要求及时开展工作或乙方原因不能达成预期效果，经返工后仍未能达到要求者，甲方可解除合同，拒付所有费用。

4. 如果出现政府采购监督管理部门在处理投诉事项期间，书面通知甲方暂停采购活动的情形，或者询问或质疑事项可能影响中标结果的，导致甲方中止履行合同的情形，均不视为甲方违约。

5. 本合同约定项目禁止转包或分包，如乙方有前述情形，甲方有权解除合同，并不支付任何费用。

6. 除不可抗力外，任何一方未能履行本合同约定的其他主要义务，经催告后在合理期限内仍未履行的，或者任何一方有其他违约行为致使不能实现合同目的的，对方当事人可以书面通知违约方解除本合同。

7. 任何一方违约造成对方损失，违约方应当承担违约责任并赔偿对方全部损失，该损失包括但不限于守约方为实现其权利所支出的诉讼费、差旅费、律师费等。

8. 违约方在支付违约金的同时，守约方有权要求违约方继续履行合同、采取补救措施，同时有权要求违约方按照己方实际损失情况要求违约方赔偿损失；任何一方按照前述约定要求解除本合同的同时，仍有权要求违约方支付违约金和按照己方实际损失情况要求违约方赔偿损失；且守约方行使的任何权利救济方式均不视为其放弃了其他法定或者约定的权利救济方式。本合同约定项目禁止转包或分包，如有前述情形，甲方有权解除合同，并不支付任何费用。

---

## 第十条 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。

## 第十一条 其他

1. 此合同一式肆份，甲乙双方各执贰份，自盖章之日起生效。如合同签订日期在服务期限之后的，则自服务启动之日起生效。

2. 本合同未尽事宜，应由甲乙双方友好协商解决，双方可签订补充协议，有关协议及双方认定的传真、邮件等，均为本合同组成部分，与本合同具有同等法律效力；

3. 本合同附件与本合同正文具有同等法律效力；

4. 合同约定义务在合同约定期内因各种原因未能如期履行完毕，双方应友好协商另行约定合同有效期限。

（以下无正文）

(以下无正文，仅为《委托合同》签署之页)

甲方(盖章): 郑州市自然资源和规划局郑州航空港经济综合实验区分局

法定代表人或委托代理人(签字或盖章):

郭彦军

联系人: 高健

单位地址: 郑州航空港区雍州路洞庭湖路口向东 50 米路北

邮政编码: 451162

电话: 0371-58551007

传真: 0371-58551007

日期: 2024 年 7 月 16 日

乙方(盖章):

法定代表人或委托代理人(签字或盖章):

项目负责人: 李聪

单位地址: 郑州航空港区华夏达到与通航路中国中原人力资源服务产业园区 A 座 8 层 818 房间

邮政编码: 451162

电话: 037186568996

传真: 无

日期: 2024 年 7 月 16 日

