12345政务服务便民热线话务服务

合

同

书

甲方：三门峡市人民政府办公室

乙方：三门峡市恒特保安服务有限责任公司

合同书

甲方：三门峡市人民政府办公室

统一社会信用代码：11411200005802061W

乙方：三门峡市恒特保安服务有限责任公司

统一社会信用代码：91411200571025789G

甲乙双方根据《中华人民共和国民法典》和有关法律、法规，经平等协商，自愿签订本合同。

一、服务内容

第一条 三门峡市人民政府办公室12345政务服务便民热线话务外包服务采购项目的主要内容为：按照科学配置、标准运营的管理原则，依据《中华人民共和国劳动法》及有关法律法规规定，配置45名话务人员为12345政务服务便民热线提供综合业务以及日常管理服务，优化完善12345 政务服务便民热线各环节工作流程，健全对企业和群众诉求高效办理的工作机制。

第二条 乙方负责三门峡市人民政府办公室12345政务服务便民热线话务运营服务，包含但不限于对热线话务的统计、运营重难点分析、服务接入、工单管理、运营管理、应急管理、质量管理 、宣传推广等。建立健全“一号受理、分类处置、部门联动、限时办结、跟踪督办、过程公开、及时通报”运行机制。开展受理、登记、分类、批示、办理、督办、反馈、评价、建档、

专报、通报等业务，完成上级主管部门、市政府及相关业务部门交办的其它工作任务。

第三条 根据诉求量合理组建团队，并按照 12345 政务服务热线平台的工作内容和规范标准设置岗位，保障 12345 政务服务便民热线服务质量。

二、合同人员数量、合同期限和服务地点

第四条 乙方派驻 45 名人员为甲方提供服务，如需在本合同基础上增加或减少人员的，甲方需提前 7 日通知乙方。

第五条 合同期限为 壹 年，自 2024 年 10 月 1 日起，至 2025 年 9 月 30 日止。

第六条 服务地点：三门峡市崤山路 47 号及甲方指定地点。

三、服务时间

第七条 乙方在合同期限内每日（包含周六、周日、法定节假日）24 小时提供约定的服务。

第八条 乙方应遵守《中华人民共和国劳动法》的相关规定调整安排人员的工作时间。

四、服务费标准及支付方式

第九条 服务费标准为：

1.年服务费总额共计：2091733.33 元（大写:人民币贰佰零玖万壹仟柒佰叁拾叁元叁角叁分）。

2.以上服务费仅包含乙方负责支付 45 名话务人员的人事管

理费、工资报酬、福利待遇及社会保险等。

3.以上服务费包含增值税，甲方不再另行支付其他费用。

第十条 甲方按照合同约定向乙方支付服务费，支付方式为每季度支付一次，甲方支付乙方费用前，乙方需出具符合国家规定的增值税普通发票。

第十一条 乙方人员在国家法定节假日或者超过法定工时工作的，由乙方按照《中华人民共和国劳动法》规定支付加班、加时工资。

五、双方的权利义务

第十二条 甲方的权利和义务

1.甲方应按照本合同约定的年服务费用、支付方式及支付时间向乙方支付服务费用。

2.甲方有权根据工作需要，要求乙方调整不能胜任的人员，乙方应在3日内进行更换。

3.甲方有权在本合同有效期内对提供的服务进行监督、检查和提出意见和建议，并将服务质量作为考核乙方的重要依据。

4.甲方应配合乙方的服务，乙方人员为了维护甲方正常运营秩序，甲方应对乙方履行职责的行为予以支持、配合。

5.甲方与乙方为服务关系，与乙方人员不存在劳动、劳务雇佣关系，不代乙方承担劳动或劳务关系的相关义务。

第十三条 乙方的权利义务

1.乙方向甲方提供服务的人员需具有一定的经验，并负责进行必要的专业培训和知识更新。乙方新聘用的话务人员，应符合以下条件:

（1）思想进步，作风优良，品行端正，廉洁奉公，工作责任心强，有良好的团队意识和吃苦耐劳的精神。

（2）有良好的语言表达能力、沟通协调能力、团队合作精神、素质过硬、熟练掌握 Office 办公操作软件。

（3）新进员工年龄 35 周岁以下，具有适应岗位要求的身体条件，统招大专及以上学历，专业不限。

（4）无违法犯罪记录，无酗酒、赌博等不良嗜好。

（5）经 1 个月以上培训后进入小组试用，连续两次考核不合格的，由乙方进行调整。

2.乙方为甲方提供的人员，无论是否与乙方签订劳动合同，均与乙方建立劳动关系。

3.乙方人员在工作期间，应按照 12345 政务服务便民热线话务服务标准、服务规范的规定，服从甲方的整体安排，严格履行岗位职责。如遇紧急情况，应按照甲方的统一指挥开展工作。

4.乙方派驻人员后，未经甲方同意不得擅自调动或变更，人员到位率不低于 98%。在协议期内，乙方人员出现请假、病休、调岗、辞职、辞退等情形，乙方应在 15 日内补足人员。因人员不足或填补人员不能胜任岗位，导致甲方工作无法正常开展的，

乙方应承担相应的责任。

五、保密责任

第十四条 保密条款

1.未经甲方书面同意，乙方不得向第三方提供或泄漏党和国家的秘密以及开展业务中获取到的有关资料和信息。

2.由于乙方原因导致信息泄露、造成甲方声誉影响或经济损失的，甲方有权解除合同，乙方应承担违约责任并赔偿甲方因此而支出的包括不限于诉讼费用、律师费、差旅费等一切合理费用。

3.乙方人员将有关资料和信息泄露、违反商业保密和竞业限制要求的，乙方有义务配合甲方依法追究该人员法律责任。

4.本合同保密责任在本合同有效期内及合同终止后均具有法律效力。

六、合同的变更、解除和续订

第十五条 甲乙双方经协商一致，可以书面变更本合同，如需变更合同须提前一个月通知对方并进行协商。

第十六条 一方因自然灾害、国家法律法规或规章变动、网络安全、通信线路破坏等原因，导致甲乙双方或一方不能履行或不能完全履行本协议有关义务时，不承担违约责任，但应于该情形发生后三日内将情况告知对方，并提供有关部门的证明。在影响消除后的合理时间内，一方或双方应当继续履行协议。如因此导致不能或者没有必要继续履行的，本协议可协商一致解除。

第十七条 本项目招标服务期限为3年。合同到期前，甲方根据相关政策以及服务质量对乙方进行考核，考核合格后除双方另有争议外，以 年 为单位双方续签本合同。

第十八条 双方协商的其他内容：乙方提供的人员有违规行为的，乙方要及时制止和纠正。乙方人员在工作期间非甲方原因造成乙方或第三方人身意外伤害或财产损失的，由乙方自行承担。

七、违约责任

第十九条 未经甲方书面授权或同意，乙方不得将项目转交第三方或由第三方提供相关服务，否则甲方有权单方解除合同，要求乙方退还已支付的费用，并支付合同总金额10%的违约金。由此给甲方造成损失的，需赔偿律师费、诉讼费、保全费、公告费等一切合理费用。

第二十条 乙方在为甲方服务期间，若出现拖欠人员工资或其他劳动纠纷的，由乙方自行处理和承担。因此给甲方造成不良影响的，由乙方负责消除影响、赔偿因此给甲方造成的全部损失。

八、争议的解决

第二十一条 在合同履行中如发生争议，由双方协商解决。协商不成的，向三门峡仲裁委员会提起仲裁。

九、附则

第二十二条 本合同自甲乙双方代表签字并加盖各自公章后生效。未尽事宜双方友好协商解决。本合同一式四份，甲乙双方各执两份。本合同经甲、乙双方签字并加盖公章之日起生效。

河南省三门峡市人民政府 办公室 4112020055144

三门峡市恒特保安服务有限责任公司 合同专用章 4112020010505

甲方（盖章）：

法定代表人：吕大伟

授权代表人：乔永军

法定地址：河南省三门峡市崤山路4楼

电话：0398-2827627

开户行：建行三门峡财政大厦支行

账号：41001501714058000177

2024年 9 月 29 日

乙方（盖章）：

乙方负责人：庄鲁超

授权代表人：郭建华

法定地址：河南省三门峡市湖滨区召公路东段136号

电话：0398-2856138

开户行：农行崤山支行

账号：16192101040028288

2024年 9 月 29 日