

合同书

项目名称: 12345 政府服务热线行政审批专席外包服务

项目编号: HNZCJCS2019165

甲方: 三亚市崖州区政务服务中心


乙方: 中国电信股份有限公司海南分公司

签署日期: 2019 年 3 月 / 日

[12345 政府服务热线行政审批专席外包服务]合同

委托方（甲方）：三亚市崖州区政务服务中心

地址：三亚市崖州区政府大院内

法定代表人/负责人：

项目联系人：杨阳

联系方式：13518896780

电子邮箱：yy596021439@qq.com

受托方（乙方）：中国电信股份有限公司海南分公司

地址：海口市滨海大道 52 号

法定代表人/负责人：张涛

项目联系人：侯丽华

联系方式：18907555203

电子邮箱：18907555203@189.cn

本合同甲方委托乙方就[12345 政府服务热线行政审批专席外包服务]项目（项目编号：HNZCJCS2019165）进行专项技术服务（“外包服务”），并支付相应的服务报酬。双方经过平等协商，在真实、充分地表达各自意愿的基础上，根据《中华人民共和国合同法》的规定，达成如下合同，并由双方共同恪守。

第一条 甲方委托乙方进行外包服务的内容如下：

1.1 提供 8 名一窗受理座席工作人员，其中 6 名在崖州区政务中心办公，2 名派驻三亚市人民政府政务服务中心 12345 政府服务热线行政审批专席办公。

第二条 乙方应按下列要求完成外包服务工作：

2.1 人员部分

2.1.1 行政审批专席热线工作人员

2.1.1.1 乙方需提供 2 名热线工作人员，做好电话礼仪、沟通技巧等基础培训后，由市政务服务中心和甲方进行业务培训。派驻三亚市人民政府政务服务中

心 12345 政府服务热线行政审批专席办公，负责甲方政府服务热线行政审批业务。

2.1.1.2 热线工作人员培训完成后需接听政务审批热线电话，为市民提供全流程网上审批的咨询、解答、预审及评议等服务。

2.1.1.3 两名热线工作人员的日常工作安排、管理及考核等按照市政务服务热线行政审批专席人员执行，由三亚市政务服务中心负责。

2.1.2 一窗受理座席工作人员

2.1.2.1 乙方需提供 6 名一窗受理座席工作人员，做好服务礼仪、沟通技巧等基础培训后，由甲方进行业务培训。

2.1.2.2 一窗受理座席工作人员工作时间与甲方办公时间同步，在工作事项多、办件量大情况下，为保证工作质量和达到工作要求，工作时间需服从甲方工作安排。

2.1.2.3 一窗受理座席工作人员需满足甲方提出的各项工作要求。

2.1.2.4 一窗受理窗口座席人员需快速学习并熟练掌握综合受理业务细节，提供线上线下一致、区村（居）两级融合的政务服务事项咨询、预审服务。

2.1.2.5 一窗受理窗口座席人员需配合甲方完成综合受理事项标准化改造。

2.1.2.6 一窗受理窗口座席人员需及时按照各部门政策要求调整综合受理业务，更新相关的标准化操作手册。

2.1.2.7 一窗受理窗口座席人员需现场或电话引导企业群众完成网上申报操作，必要时通过现场或远程协助系统提供帮办服务，协助企业群众完成网上申报操作。

2.1.2.8 一窗受理窗口座席人员需每月提供综合受理服务总结并由甲方确认。

2.1.2.9 一窗受理窗口座席人员的临时调换、调休由甲方决定。

2.1.3 人员选聘、培养及考核等

2.1.3.1 乙方需择优选聘合格的工作人员，选聘人员需经过甲方认可。选聘人员需符合以下要求：

(1) 具有中华人民共和国国籍，遵守国家宪法和法律，品行良好，无违法记录；

(2) 具有良好的政治素质、道德修养和敬业精神，具有较强的事业心和责

任感，具备团队协作精神，能服从统一管理，服务意识强，心理素质好，品行端正。

(3) 普通话良好，形象气质佳，待人热情亲和。

不符合以上三点要求的人员，甲方有权退回。

2.1.3.2 乙方需进行基本的服务礼仪培训、沟通技巧培训，基础培训完成后方可安排上岗。

2.1.3.3 乙方对员工绩效评估体系应与三亚市政务服务中心的保持一致，员工评价需参考甲方对工作人员日常表现相关记录、工作量、工作成效等，做到有理有据。

2.1.3.4 乙方需安排 8 名工作人员按规定时间在岗，如有工作人员离职、休长假（两周以上）等，乙方需及时安排预备人员或选聘合格人员上岗，保证在岗人数满足甲方需求。

2.1.3.5 乙方负责人员招聘等，承诺按国家规定发放工资、绩效、缴纳五险一金，根据工作人员实际工作情况发放节假日福利、年终奖金以及加班费用。乙方需提供有竞争力的薪资待遇，以提高队伍稳定性，采取适当的员工激励措施。

2.1.3.6 乙方须制定《工作人员薪酬体系》、《绩效考核办法》、《工作人员考勤管理制度》，明确各工种人员的具体薪酬明细，平均薪资水平等，并且保持与三亚市政务服务中心同样工种人员的具体薪酬一致。

2.3.3.7 专席工作人员日常表现不佳，影响工作，无法满足服务要求的，乙方应在甲方提出退回该人员要求 7 个工作日内无条件更换合格人员上岗。

第三条 为保证乙方有效进行外包服务工作，甲方应当向乙方提供正常的办公条件和具体进驻政务大厅综合受理的事项清单。

第四条 甲方向乙方支付外包服务报酬及支付方式为：

4.1 外包服务费总额为：[612303.00 元]。

4.2 外包服务费由甲方以（转账方式）付至乙方。

具体支付方式和时间如下：

[服务费分 2 次支付。合同签订后 15 个工作日内，甲方凭乙方开具的正式有效发票向乙方支付 50%合同款 306151.5 元(大写：叁拾万陆仟壹佰伍拾壹圆伍角)；第二笔合同款在 8 月 1 日至 16 日期间，甲方凭乙方开具的正式有效发票在

15个工作日内向乙方支付剩余合同款 306151.5 元(大写: 叁拾万陆仟壹佰伍拾壹圆伍角)]。

4.3 乙方银行账户信息:

开户行: [工商银行海口市望海楼支行]

户名: [中国电信股份有限公司海南分公司]

账号: [2201020129221188753]

统一社会信用代码: [91460000671060098G]

联系地址: [海南省海口市滨海大道 52 号]

联系电话: [68506513]

第五条 保密

5.1 本合同一方(“披露方”)对其向本合同另一方(“接受方”)按照本合同(或就本合同)所提供的各类技术和商业资料、规格说明、图纸、文件及专有技术(统称“保密资料”)享有合法所有权及/或其他权利。

5.2 接受方应将保密资料作为商业秘密予以保护,除本合同授权实施的行为外,不得将该保密资料部分地或全部地向第三方披露。接受方可仅为本合同目的向其确有知悉必要的雇员披露对方提供的保密资料,但同时须指示其雇员遵守本条规定的保密及不披露义务。接受方仅得为履行本合同目的对保密材料进行复制。接受方应当在合同终止或解除时将保密材料原件全部返还披露方,并销毁所有复制件。接受方应当妥善保管保密材料,并对保密材料在接受方期间发生的被盗、泄露或其他有损保密材料保密性的事件承担全部责任,因此造成披露方损失的,接受方应负责赔偿。

5.3 当出现下述情况时,本条对保密资料的限制不适用。当保密资料:

- (1) 并非接受方的过错而已经进入公有领域的。
- (2) 已通过该方的有关记录证明是由接受方独立开发的。
- (3) 由接受方从没有违反对披露方的保密义务的人取得的。
- (4) 法律要求接受方披露的,但接受方应在合理的时间提前通知披露方,使其得以采取其认为必要的保护措施。

5.4 本保密条款有效期: 终身保密。

5.5 乙方向其关联公司提供或披露保密资料的,不受此限。

第六条 本合同的变更必须由双方协商一致，并以书面形式确定。

第七条 未经甲方书面同意，乙方不得将本合同项目部分或全部服务工作转由第三人承担。

第八条 双方确定以下列标准和方式对乙方的外包服务工作成果进行验收：

8.1 乙方完成外包服务工作的形式：[提供条款 2.1 所列的服务]。

8.2 外包服务工作成果的验收标准：[人员配置齐全，具备给公众提供服务的能力]。

8.3 外包服务工作成果的验收方法：[1、热线工作人员能为公众提供 7*24 小时行政审批方面的咨询及投诉服务。 2、工作人员能够为公众提供预审服务。 3、一窗受理座席人员能为配合甲方完成综合受理事项标准化改造、更新标准化操作手册，为公众提供综合业务受理服务。]

8.4 验收的时间和地点：[三亚市崖州区政务服务中心]。

第九条 侵权处理

9.1 如本合同以外的第三方指控乙方为甲方提供的外包服务过程和/或其为甲方提供的服务成果侵犯该第三方的专利或著作权，乙方将自费就上述指控为甲方辩护，并支付法院和行政机关最终裁定的或经乙方同意的和解中包括的一切费用、损害赔偿金和合理的律师费用，前提是甲方：

(1) 就指控立即书面通知乙方。

(2) 容许乙方在辩护及任何有关的和解谈判中具有控制权，并与乙方合作。

在甲方满足上述条件的前提下，乙方就侵权指控须对甲方承担本条约定的上述义务。

9.2 对因下列任何一项所引起的指控，无论本合同是否有其他约定，乙方均不承担责任：

(1) 甲方提供的被并入服务成果之中的任何东西；或乙方遵照甲方或代表甲方的第三方所提供的任何设计、规格或关于实施方法的指示而提供的任何东西。

(2) 甲方修改服务成果。

(3) 将服务成果与非由乙方提供的任何产品、数据、装置或商业方法一起结合、操作或使用，或为甲方以外的第三方的利益发行、操作或使用作品。

第十条 违约责任

10.1 双方确定，任何一方不履行或不完全履行本合同项下的义务，构成违约。违约方应当赔偿因违约给对方造成的一切损失。

10.2 甲方未能按照本合同约定支付相关费用的，每逾期[1]日，甲方应当按照外包服务费总额的[0.05]%向乙方支付违约金。甲方逾期付费累计达[15]日的，乙方有权终止本合同并不承担任何责任。

10.3 乙方未能按本合同约定按期提供外包服务的，每逾期[1]日，乙方应当按照外包服务费总额的[0.05]%向甲方支付违约金。如违约金数额累计达到外包服务费总额的[10]%时，甲方有权终止本合同。

10.4 乙方提供外包服务不符合本合同要求的，乙方应当负责更正和修改，并承担由此产生的费用。

10.5 无论本合同其他条款是否有相反约定，乙方根据本合同承担的责任之累积，不得超过外包服务费总额；乙方不得使三亚市政府公众信誉度受损；甲方数据属甲方所有，12345 系统内的数据乙方需做好备份，如数据丢失或损坏，则乙方需承担相应的责任。

第十一条 双方确定，在本合同有效期内，甲方指定[杨阳]为甲方项目联系人，乙方指定[侯丽华]为乙方项目联系人。

一方变更项目联系人的，应当及时以书面形式通知另一方。未及时通知并影响本合同履行或造成损失的，应承担相应的责任。

第十二条 双方确定，出现下列情形之一，致使本合同的履行成为不必要或不可能的，任何一方均可以解除本合同：

12.1 发生不可抗力

第十三条 法律适用和争议解决

13.1 本合同适用中华人民共和国法律。

13.2 所有因本合同引起的或与本合同有关的任何争议将通过双方友好协商解决。如果双方不能通过友好协商解决争议，则任何一方均可采取下述第[2]种争议解决方式：

(1) 将该争议提交[海南]仲裁委员会，按照申请仲裁时该会的仲裁规则进行仲裁。仲裁在[海南省海口市]进行。仲裁语言为中文。仲裁裁决是终局的，对双方均有约束力。仲裁费用由败诉方承担。

(2) 向[三亚市]有管辖权的人民法院起诉。

13.3 仲裁或诉讼进行过程中，双方将继续履行本合同未涉仲裁或诉讼的其它部分。

第十四条 双方确定，本合同及相关附件中所涉及的有关名词和技术术语，其定义和解释如下：

14.1 “不可抗力”：地震、台风、水灾、火灾、战争以及其它本合同各方不能预见，并且对其发生和后果不能防止或不能避免且不可克服的客观情况。

第十五条 乙方需在合同签订之日起 15 天内与服务单位业务对接全部完成，逾期超过 15 天未完成，采购单位有权解除合同。本合同约定的服务日期自 2019 年 3 月 1 日至 2020 年 2 月 29 日。本合同一式陆份，甲方执贰份，乙方执贰份，项目招标代理公司执贰份，具有同等法律效力。

第十六条 双方约定本合同其他相关事项为：

16.1 任何与本合同相关但未在本合同中明确规定的事项将由双方另行友好协商解决。对本合同做出的任何修改和补充应为书面形式，由双方授权代表签字并加盖公章后成为本合同不可分割的部分。本合同与其补充合同或补充协议冲突时，以补充合同或补充协议为准。

16.2 本合同替代此前双方的所有关于本合同下事项的口头或书面的纪要、备忘录、合同和协议。

16.3 未得到对方的书面许可，一方均不得以广告或在公共场合使用或摹仿对方的商业名称、商标、图案、服务标志、符号、代码、型号或缩写，任何一方均不得声称对对方的商业名称、商标、图案、服务标志、符号、代码、型号或缩写拥有所有权。

16.4 本合同的任何内容不应被视为或解释为双方之间具有合资、合伙、代理、劳动关系。

16.5 甲乙双方因履行本合同或与本合同有关的一切通知都必须按照本合同中的地址，以书面信函形式或双方确认的传真或类似的通讯方式进行。采用信函形式的应使用挂号信或者具有良好信誉的特快专递送达。如使用传真或类似的通讯方式，通知日期即为通讯发出日期，如使用挂号信件或特快专递，通知日期即

为邮件寄出日期并以邮戳为准。

16.6 双方同意，附件为本合同不可分割的部分。若附件与合同正文有任何冲突，以合同正文为准。

甲方：[三亚市崖州区政务服务中心]

法定代表人/负责人

或授权代表（签字）：

[2019]年[3]月[1]日


乙方：[中国电信股份有限公司海南分公司]

法定代表人/负责人

或授权代表（签字）：

[2019]年[3]月[1]日

见证方：海南中采招标代理咨询有限公司（盖章）

经办人：

日期：2019.4.9