综合窗口服务外包合同（以实际签订合同为准）

甲 方 (发包方 ) ：

乙 方 (承包方 ) ：

签 订 日 期 ： 年 月 日

甲方根据用工需求，决定将部分岗位的服务外包给乙方，根据 《中华人民共和国民法典》及其他相关法律法规的规定，经平等协商，双方达成如下合同，共同遵守。

甲乙双方根据《中华人民共和国民法典》的要求，本着平等自愿、诚实信用的原则，经协商一致，签订本合同。

一、服务外包主体

（一）甲方

1.甲方根据业务需要，向乙方购买综合窗口辅助性服务项目，乙方配置为甲方提供专业服务的外包员工均不与甲方存在劳动关系或劳务关系。

2.甲方严格遵守相关法律法规，依法享有乙方的服务成果，并依据合法有效的法规制度提出服务要求。

（二）乙方

1.乙方具备合法有效的人力资源劳务外包服务资质，具备丰富的劳务外包服务能力和管理经验。

2.乙方根据甲方的服务需求配置服务人员向甲方提供符合综合窗口辅助性服务项目所需的服务。

二、服务外包范围

根据实际业务量、业务特点进行流程优化、人员配置和培训，为采购人提供综合窗口及审批辅助服务，并对服务质量、工作结果负责，服务内容包括但不限于：窗口服务工作、审批辅助工作、数据处理工作、企业服务、信用建设、资料归档工作及采购人提出的与政务大厅服务相关的工作。

（1）窗口服务工作：负责做好工程建设项目、社会事务、农林水利、文教卫宣等650余个业务办理事项的资料接收、审核(形式审查)、受理(信息录入)、业务咨询、“一次性告知”、资料中转、综合出件等与窗口工作相关的工作，并对窗口服务行为进行标准化建设和管理等。

（2）前台接待导引、政务咨询服务：负责大厅排队叫号终端、自助查询服务终端的正常运行；指引服务对象正常使用自助查询服务终端、“海易办”APP等互联网设备办理相关审批业务。

（3）大厅内帮办代办服务：负责综合窗口接送材料；行政审批信息采集、录入、统计、推送工作；协助制作行政审批文书；行政审批案卷管理工作。

（4）热情接待办事群众和服务企业：负责提供详细准确的业务咨询服务，并根据申请人需求帮助、指导申请人规范填写各类申请材料，接送申请材料。

（5）审批辅助工作：负责配合审批人员做好审批现场勘查、材料收集、扫描上传、整理归档等审批辅助性工作等。

（6）数据处理及信用建设工作：负责电子证照应用，数据信息共享相关工作，积极推动省社会服务信息化平台和数据共享交换平台应用等。维护本级信用信息共享平台，归集有关部门、地区、行业公共信用信息，编制信息共享目录，建立信用信息基础数据库，协助公共信用修复、信用异议等事项办理，协助组织开发信用应用场景。

（7）资料归档工作：根据釆购人的要求，负责行政审批部门涉及综合受理业务相关申请材料的归档等。

（8）电子证照查询、核验及制作、上传：根据采购人要求和申请人授权委托，在电子证照系统中查询、核验相关电子证照信息，将新办理的证照制作电子证照并上传至电子证照系统。

（9）落实政务服务“1+N”工作制度、行政许可事项批后复审、窗口无否决权等文件要求。

（10）采购人提出的与政务大厅服务相关的工作。

乙方根据甲方服务外包需求配置综合服务窗口10个（一件事一次办窗口、综合出件窗口），前台及帮办代办岗位2个，审批辅助岗13个，数据辅助岗2个，信用岗2个，业务档案管理岗2个，企业服务岗4个。合同期内乙方必须按照甲方需求，提供专业化、标准化、规范化的审批服务。配置服务人员人数由甲方根据服务需求发出配置和调整指令，以合同签订时甲方提供的合同附件《服务外包设置增减明细表》为准。

三、合同期限

自 年 月 日至 年 月 日止。合同期满即行终止。若甲方仍需乙方提供服务，双方协商一致，可续订本合同。

四、服务费用标准和支付方式

1.本合同期限内服务外包费总价为(含税) ：￥ x元大写：人民币 x元整) ，按照招标文件和中标文件内容，服务费分为两部分内容和两种计价方式：

（1）服务人员管理费：x元/人/月，

（2）岗位服务费：按照甲方发出配置服务人员的需求数量和指导单价，经乙方实际组织配置的服务人数和发放的岗位服务人工成本为准。

2.服务费计费方式：按照乙方实际组织配置的服务人数，人员管理费按照上述合同约定的单价乘以人数计算，岗位服务费按照乙方发放的岗位服务人工成本（参考甲方指导单价）计费总额。支付总额以实际发生数额为准，但不得超过合同总价。具体测算依据详见附件3。

3.外包服务费按月支付，每月15日前，乙方统计上个月服务人员数量、单价、服务费总价，送甲方进行服务质量审核。甲方在5个工作日内向乙方提出审核合格或不合格的意见。审核不合格的部分，双方协商处理。审核合格的部分，如甲方在收到审核请求未作出审核意见，视为甲方审核合格。乙方在当月20号前向甲方送达管理费和服务费发票，甲方收到发票后5日内支付。如遇节假日提前或者顺延，如有特殊情况，双方协商处理。

4.乙方接收上述款项的账户信息为：

收款户名：

开户行：

账户：

五、甲方的权利和义务

（一）甲方的权利

1.甲方根据法律法规的规定、国家政策的调整以及上级部门的文件，需要对本岗位服务外包合同所约定的服务范围、服务方式、服务时间作相应调整的，乙方须接受相应调整。如调整超出双方约定的服务范围的，双方另行协商。

2.根据约定的服务项目质量标准，对乙方购买的项目服务成果进行针对性评估和验收，以此作为当月支付服务费用的依据，甲方有权从当月应付服务外包费中扣减。对于不合格或不能达到要求的服务项目内容，有权要求乙方整改。乙方收到整改通知后如仍有其他建议，应由双方进一步协商沟通解决。

3.乙方配置提供服务人员不符合甲方所需的服务要求的，或损害甲方利益的(以甲方提供的相关凭证文件为准)，甲方有权要求乙方进行调整更换且不需承担任何赔偿责任。

4.甲方不因签署、执行本合同及对乙方配置提供服务人员实施监管而与配置提供服务人员建立劳动或劳务关系。甲乙双方为服务外包关系，不存在劳务派遣法律关系。如因乙方与其配置提供外包服务人员发生纠纷，对甲方造成不良影响的，甲方有权解除本合同，并要求乙方承担甲方的损失及支付违约金。

（二）、甲方的义务

1.甲方应按合同支付外包服务费用给乙方。

2.保守在合作过程所获得的及可能所获得的乙方的商业秘密以及合同内容。

3.甲方应提供本合同项目所需服务要求的操作规范和成效标准制度。

4.甲方有义务向乙方配置的服务人员提供劳动保护、劳动条件和职业病危害防护的相关措施，对乙方项目人员进行操作技术、安全生产及规章制度的指导，提供防护用具，承担相关费用。

5.若甲方涉及乙方服务项目的相关规章制度或劳动纪律，在服务期内有变更或调整的，应当告知乙方，便于乙方及时分析、并参考要求操作。

6.乙方配置的服务人员在甲方工作期间因工作原因发生工伤事故，甲方应实施紧急救治，并及时通知乙方，同时协助乙方处理相关事宜及提供相关材料或文件。

7.在合同期内，由于甲方客观情况发生重大变化致使配置提供外包服务岗位数量发生重大变化，应提前35天以书面形式通知乙方。

六、 乙方的权利和义务

（一）乙方的权利

1.乙方有提供专业服务而收取约定费用的权利；

2.乙方有权直接管理派出配置提供外包服务人员，不限于业务流程、操作规范、监督机制和风险管控机制，甲方负责监督服务效能。

3.乙方有权对服务事项行使必要的管理权，该管理权的行使不得损害甲方的部门利益，且不得违反甲方对本合同服务事务的合理要求，确保甲方的合法利益受到合理保护；

4.乙方配置外包服务人员在甲方工作期间发生劳动争议时，甲方应配合做好相关工作。

5.乙方有权拒绝甲方的违规操作要求，如因该违规操作造成乙方损失，乙方有权要求甲方承担一切责任并赔偿损失。

6.法律法规规定的其他权利。

（二）乙方的义务

1.乙方向甲方配置的服务人员应满足甲方服务要求的必要条件。如乙方配置的服务人员因个人原因辞职的，乙方应按甲方服务需求及时补充服务力量。

2.乙方应当严格遵守法律法规、行业规定，规范职责。乙方应接受甲方检查、督促和考核。

3.乙方依法与所配置的服务人员建立劳动关系，签订书面劳动合同，并使服务人员明确乙方为用人单位的事实；乙方应尽力避免与其配置服务人员产生劳动纠纷，以免影响甲方相关业务的开展。

4.乙方应确保合法用工，自行承担乙方配置提供服务人员的工资或报酬等费用，甲方不承担任何乙方与其配置提供服务人员劳动合同或劳务合同项下责任，乙方处理与其配置提供服务人员纠纷不得影响本合同正常履行。

5.乙方应及时按甲方的要求履行甲方所购买的服务事项，对甲方的服务需求应及时传达，并确保按时完成工作任务。

6.乙方应组织配置的服务人员进行保密培训，乙方及其配置的服务人员必须保守甲方的工作秘密和其他保密信息。

7.乙方应依法为其配置的服务人员按时、足额缴纳国家规定的各项保险及代扣代缴个人所得税，并负责办理其配置的服务人员在甲方工作期间各项保险的申报、申领、保险关系转移、理赔等相关手续。

8.配置服务人员在甲方工作期限内因突发意外造成的工伤亡或患病以及非因工受伤、如“三期”等有关待遇，乙方应按实际发生的数额向配置服务人员支付。但因个人原因导致的意外的情况不列入此范围。

9.若因乙方无正当理由无故擅自单方退回配置服务人员或者退回配置服务人员提供的相关证据材料不充分的，终止劳动合同经济补偿金(赔偿金)、医疗补助费、一次性伤残就业补助金等费用，甲方对此不承担任何责任。

10.乙方按照有关法律法规执行工时制度，给予配置的服务人员休息休假的权利。若遇特殊情况需安排配置服务人员加班的，乙方应当按《劳动合同法》及相关规定执行。

11.乙方应指定一名以上的项目管理人员，负责处理包括乙方配置服务人员的日常管理、岗位指导、工作过程控制和结果反馈、费用的结算和支付等问题。

七、合同的变更与终止

1、本合同履行期限内，如需要对服务范围、服务方式、服务费用等事项进行变更的，经协商一致可以变更，由双方另行补充合同，补充合同与本合同具有同等效力。

2、甲方根据法律法规的规定、国家政策的调整以及上级部门文件的规定，需要对本合同相关事项进行调整的，乙方应根据甲方通知调整；但如明显超出双方约定的服务范围的，由双方另行协商收费事宜。

3、在本合同履行期限内，甲乙双方协商一致可以提前解除本协议，双方均不承担违约责任。

有下列情形之一，本合同终止：

(1)本合同期限届满；

(2)甲、乙双方书面协定提前终止本合同；

(3)因不可抗力导致合同无法履行的；

(4)本合同项目下的条款内容被行业主管部门或者法院、仲裁机构认定为无效，而导致本合同完全无法执行时提前终止；

(5)其他非因双方过错导致合同终止的；

4.合同期满前30日未达成一致续签意向的。

5.无论因何种原因终止本合同，乙方及其配置的服务人员应继续承担有关保密义务。

八、违约责任

1.甲方应当及时按月足额支付服务外包费，否则构成违约，承担支付乙方当月配置的外包服务人员管理费三倍的违约金。因甲方内部审批或财政拨款、不可抗力的原因，造成甲方无法按照约定时间支付服务外包费的，乙方同意甲方在上述原因消除后10个工作日内付款，甲方不承担违约责任；如甲方需要乙方垫付，要以书面申请，并在乙方同意垫付后1个月内支付服务外包费。

2.因乙方原因未按时足额支付其配置服务人员岗位实际服务开支，导致甲方遭到损失的，乙方应以当月配置的外包服务人员管理费三倍支付违约金。

3.乙方未按甲方需求及时配备服务人员，应以当月配置的外包人员管理费三倍支付违约金。

4.乙方连续2个月或一年内3个月因为提供甲方要求的服务被要求整改的，甲方有权解除合同。

5.合同期内任何一方违反本合同内容，造成合同无法继续履行的，守约方可单方解除本合同，违约方应以当月配置的外包服务人员管理费三倍支付违约金，并赔偿对方的经济损失。

6.因乙方未能履行合同约定或法定义务，未按甲方需求提供服务，导致甲方遭受任何损失的，乙方应予以赔偿。

7.其他一方违反本合同所约定的义务的行为，造成对方损失的，均应向对方承还应赔偿损失。

九、通知与送达

甲乙双方在本合同履行过程中相互发出或者提供的所有通知、文件、文书、资料等，均以本合同所列明的地址送达。一方如果迁址或者变更电话，应当及时通知对方，未履行通知义务的，另一方按原地址邮寄相关材料即视为已履行送达义务。当面交付上述材料的，在交付之时视为送达；以邮寄方式交付的，寄出或者投邮后即视为送达。

十、其他事项

1.争议的解决方式

甲乙双方因本合同事宜发生争议的，应友好协商解决。协商不成，可向琼中黎族苗族自治县人民法院提起诉讼。

2.本合同是专为约定服务外包而拟定，是经双方平等协商确定的特别合同，并非格式合同。

3.本合同一式两份，甲、乙双方各执一份，经双方法定代表人或委托代理人签字、盖章后生效，具有同等法律效力。

甲方：

法定代表人或委托代理人：

日期：

地址：

乙方：

法定代表人或委托代理人：

日期：

地址：

附件 1

服务需求增减明细表

XXXX 公司：

根据工作需要，我单位需增加（减少） 服务，因此需增设(减少) 岗，请你公司按我单位的服务需求予以配置。

单位盖章

年 月 日

附件2

服务质量反馈单

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 具体服务内容 |  | | |
| 甲方检查人 |  | 乙方指定管理员 |  |
| 服务质量情况 描述 |  | | |
| 服务质量 处理结果 | 经检查，乙方及其配置的服务人员 （符合或不符合）  岗位服务质量要求，需扣减 元。  本反馈单作为付款之必须依据，直接从付款中扣除。 | | |

注：服务质量检查依据不限于《服务人员运营效能评估表》

反馈单一式两份，双方各保留一份，甲方保留。

服务质量反馈单

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 具体服务内容 |  | | |
| 甲方检查人 |  | 乙方指定管理员 |  |
| 服务质量情况 描述 |  | | |
| 服务质量 处理结果 | 经检查，乙方及其配置的服务人员 （符合或不符合）  岗位服务质量要求，需扣减 元。  本反馈单作为付款之必须依据，直接从付款中扣除。 | | |

注：服务质量检查依据不限于《服务人员运营效能评估表》

反馈单一式两份，双方各保留一份，甲方保留。