

海口市市场监督管理局 12345 办件数据归集外包 服务项目协议

发包人（甲方）：海口市市场监督管理局

承包人（乙方）：海南南国人力资源开发有限公司



签订日期：2025 年 8 月 8 日

发包人（以下简称甲方）：海口市市场监督管理局

承包人（以下简称乙方）：海南南国人力资源开发有限公司
鉴于：

甲乙双方本着平等互利、有偿使用、共同发展的原则，依照《中华人民共和国民法典》、《政府购买服务管理办法》等相关法律、法规、规章、规定，经友好协商，就乙方向甲方提供 12345 办件数据归集外包服务事宜，签订本协议。

一、服务事项

1. 外包服务的主要内容：

提供海口市市场监督管理局 12345 办件数据归集外包 服务，乙方应根据实际工作量和业务需求合理配置人员，确保服务质量符合甲方要求。基本服务内容如下：

A. 数据整理业务：

a. 7*24 小时（根据市 12345 智慧平台工作时间和市市场监管局实际工作需要安排调整）在线填写个性化工单服务。接收到 12345 市场监管类相关办件，对业务进行分类，并进行个性化工单填制，以便将 12345 平台流转到市市场监管局的 12345 办件数据归集到全国 12315 平台。待市场监管局内部承办单位办结 12345 工单后，将承办单位办结的 12345 工单反馈内容，填制录入到全国 12315 平台。每日约 1200 件，12 个月约 438000 件。

b. 将来信来函、各职能部门移交的投诉举报件、包含投诉举报内容的信访件、接待消费者上门来访并记录形成的投诉举报等，录入全国 12345 平台形成工单。

c. 响应、受理、派单、指导、督办全国消协智慧 315 平台办

件。

以上业务具体包括但不限于数据复制、录入、同步、催办、结果录入、指导、督办、复核、公示、数据异议受理处置等。数据分析、政务信息等工作。

B. 数据统计分析：根据收集的问题，对相关数据进行统计分析，提供平台运行情况、各类办件等数据。分类整理市民常见问题库，录入市场监督管理局知识库。撰写分析报告、调查报告、案例分析、消费提示、政务信息。

C. 技能培训：为保障市民感知度和服务型政府的公众形象，需对数据归集人员进行入职培训、技能培训、业务培训、政策解读、企业文化、礼仪培训等。

D. 队伍管理：安排管理人员对办件和服务质量进行监督、考核，对工作人员进行人文关怀、企业文化宣扬。规范一系列业务流程和现场管理制度，预测排班、人员调配、紧急预案。统一工装等。

E. 技术服务：协调保障业务平台网络基本运营，根据业务需求协调相关平台进行割接、升级等。

F. 工作生产配套资源配置

a. 人员配置：为保障服务质量和业务规范，需配备一系列人员，数据收集、质检、统计分析、文秘、技术支持、管理人员等，需根据热线办件量配备一系列能完成任务的相应人员。

b. 环境配置：与数据归集工作相配套的软硬件支持。

G. 项目费用上限：若日均数据归集量持续三个月超出 1200 件的 20% 以上，即达到 1440 件以上时（不含本数），乙方可建议增加成本。

具体服务工作量以 2025 年度甲方工作计划为主，执行此协议过程中可以根据实际情况调整，以实际产生的工作量为准。服务工作量需要增加的，须经双方协商一致并签订补充协议。

2、服务期限：自 2025 年 06 月 01 日至 2026 年 08 月 31 日。

3、外包服务的工作地点为： 海南省海口市

4、外包服务总价：

外包服务费用共计：¥2346250.00 元（大写：贰佰叁拾肆万陆仟贰佰伍拾圆整）。该协议价款已经包括了应支付给乙方完成外包服务的所有费用。

甲方支付上述费用的期限如下：

协议期内，甲方将外包服务费用分四次支付：

第一次支付时间为协议签订一个月后，由乙方向甲方提供等额完税发票，甲方于 5 个工作日内支付协议总金额的 24%，即人民币 563100.00 元（大写：伍拾陆万叁仟壹佰元整）。

第二次支付时间为协议签订五个月后，由乙方向甲方提供等额完税发票，甲方于 5 个工作日内支付协议总金额的 56%，即人民币 1313900.00 元（大写：壹佰叁拾壹万叁仟玖佰元整）。

第三次支付时间为协议签订最后一个月，由乙方向甲方提供等额完税发票，甲方于 5 个工作日内支付协议总金额的 10%，即人民币 234625.00 元（大写：贰拾叁万肆仟陆佰贰拾伍元整）。

第四次支付时间为 2026 年 9 月项目总体验收合格后，由乙方向甲方提供等额完税发票，甲方于 5 个工作日内支付协议总金额的 10%，即人民币 234625.00 元（大写：贰拾叁万肆仟陆佰贰拾伍元整）。

其中 2025 年 6 月 1 日—2025 年 8 月 31 日外包服务项目由中国电信股份有限公司海南分公司继续提供服务，服务费用 337162.95 元（大写：叁拾叁万柒仟壹佰陆拾贰元玖角伍分），由乙方收到第一笔款项后 60 天内支付给中国电信股份有限公司海南分公司。若因乙方未在收到第一笔款项后 60 日内完成支付，导致服务中断、延误或产生第三方索赔的，经甲方督促纠正后乙方仍不能完全履约的，视为违约，乙方按本协议约定向甲方支付该笔费用 5% 的违约金，但电信公司因与甲方在项目中遗留的纠纷或其他争议拒不配合乙方完成给付义务的除外。

若甲方已经向财政部门提交请款手续，因财政部门拨款未到位导致的甲方逾期付款，不视为甲方违约，双方可另行协商解决。乙方的指定银行账户为：

乙方开户银行：中国建设银行海口国贸支行

乙方银行账号：4605 0100 3636 0000 0459

乙方开户名：海南南国人力资源开发有限公司

5. 外包服务质量要求及验收标准：

服务质量要求详见“一、服务事项 1、外包服务的主要内容”。项目实行季度验收与每月提交服务费用台账相结合的方式。乙方每月应向甲方提交服务费用进度台账；每三个月结束后，乙方将三个月的工作量汇总表和佐证材料收集后报送给甲方，甲方有权对乙方提供的佐证材料进行抽查或委托第三方审计，以确保材料的真实性和完整性。项目协议履行完毕后，乙方向甲方提出总体验收申请，甲方收到申请后，组织对整个项目进行总体验收。

甲方应在收到材料后的 10 个工作日内，结合服务数量和质量要求对服务项目完成情况进行验收。如验收不合格，乙方应在

接到通知后的 15 个工作日内进行整改，并再次提交验收申请。如再次验收仍不合格，甲方有权暂停支付当期款项直至验收合格。

其中，2025 年 6 月 1 日至 2025 年 8 月 31 日由中国电信股份有限公司海南分公司进行项目服务工作，该期限内的验收、考核与乙方无关。该期限内服务成果如果存在任何瑕疵、不合格及争议的均与乙方无关，甲方不得追究乙方该期限内的任何形式责任。

二、甲方的权利和义务

1. 甲方按照协议规定的项目内容可要求乙方对提供的服务及人员实施管理，包括所有服务工作遵守甲方各项工作要求和流程，按时按标准完成工作量，乙方人员服务满足服务期内甲方要求的工作时间等。

2. 协助乙方安排乙方服务人员的具体工作岗位，配合乙方监督、检查、考核所完成的工作情况。

3. 对乙方服务人员的工作任务、职业道德规范、应达到的工作要求、应注意的安全事项、应遵守的各项纪律等履行告知义务，对乙方人员管理、教育培训等方面进行指导。

4. 甲方有权对乙方的工作进行监督检查，并提出整改意见，要求乙方必须认真听取并在限期内按要求分析整改。

5. 甲方将在检查中发现的问题及时书面反馈给乙方，未能在规定时间内完成有效整改的，甲方有权视情节严重性对乙方进行处罚。

6. 甲方向乙方提供必需的劳动条件、劳动工具和业务用品，

以及符合国家规定的劳动安全卫生设施和必要的劳动防护用品。

7. 乙方服务人员有以下情形之一的，甲方有权通知乙方，并可要求乙方重新提供符合条件的人员。

- (1) 不能胜任甲方工作要求；
- (2) 不按约定的工作岗位和工作性质服从甲方工作安排；
- (3) 违反甲方工作纪律、规章制度，工作失职，给甲方造成经济损失；
- (4) 服务期未满，乙方人员提出停止服务或擅自离岗。

8. 在执行本协议过程中，甲方与乙方协商一致后对其服务人员进行专业技能培训，并且留存培训记录，培训记录要附上培训内容。

9. 甲方应当对乙方在其工作场所工作中的消防、安全、秩序等公共方面做好管理工作。

三、乙方的权利和义务

1. 乙方应当具备有承接甲方业务的工作能力，其乙方服务人员须具备从事该项服务的经验和必要的资质证书。

2. **乙方应依法以中标单位名义与数据归集人员签订劳动合同，签订劳动合同时间为 2025 年 9 月 1 日至 2026 年 8 月 31 日。**乙方服务人员在甲方工作场所工作，应当保持与甲方工作时间一致。

3. 乙方派驻人员与甲方所属相关工作时所产生的的一切意外伤害及意外事件，皆由乙方负责处理并承担相应经济及法律责任。

4. 乙方对甲方紧急安排的工作任务和衍生任务的安排，应

当予以配合。

5. 乙方服务人员应当遵守甲方工作场所的各项规章制度，不得在工作过程中谋取不正当利益或做出有损甲方形象的行为。

6. 乙方服务人员应当服从甲方基于消防、工作场所秩序等公共方面的管理要求，并予以落实。

7. 乙方应当根据甲方提出的工作计划、工作时间等，按时完成甲方安排的工作任务。

8. 乙方服务人员应当严格遵守甲方的具体工作要求、工作流程和工作服务质量的要求，建立科学和完善的管理体系，切实保证工作质量。

9. 乙方应当对甲方提供的工作设备、工具、公用设施、工作资料和数据信息等予以妥善保管并合理使用，不得挪用本协议目的之外的其他用途。

10. 乙方应全面履行用人单位的义务，做好其服务人员的劳动协议关系管理，劳动报酬管理以及奖惩管理等工作。

11. 乙方服务人员未经甲方同意，不得进入甲方提供的工作场所之外的其他区域，不得使用甲方提供的工作条件之外的设备。

12. 应告知乙方工作人员在甲方服务的工作内容、工作条件、工作地点、职业危害、安全生产状况、劳动报酬、应遵守的工作要求以及岗位服务人员要求了解的其他情况。

13. 乙方工作人员在服务期间发生请休假、因工伤亡或患职业病，由乙方按法律规定及管理制度处理，需甲方协助在相关材料签字盖章的，甲方予以配合。

四、协议变更、解除和终止

1. 本协议所列条款，如遇特殊情况需修改、变更时，任何一方应提前十日向另一方提出，经双方协商一致后，签订补充协议，未变更的条款仍按本协议执行。

2. 在本协议期限内，甲、乙双方经协商一致可解除协议；任何一方若单方面解除协议，应承担因解除协议对另一方所造成的相关法律后果及经济损失。如因乙方违约导致协议解除，乙方应在协议解除后 10 个工作日内完成所有工作的交接，并将所有与服务相关的文件、资料、数据等移交给甲方，确保不影响甲方的正常运作。

3. 一方未尽协议义务或违约，未在对方通知其履行义务或纠正违约的合理期限内完成的，另一方有权在合理期限届满后通知解除本协议，违约方应当承担给守约方造成的经济损失。

4. 协议尚未到期，如发生下述情况，任何一方应提前 30 天书面通知对方解除本协议并承担对方的经济损失：

- (1) 协议一方终止、转让与本协议有关的全部或部分义务；
- (2) 协议一方破产、解散或被第三方收购。

五、知识产权

1. 履行本协议产生的知识产权及相关权利归甲方所有。知识产权及相关权利主要包括但不限于专利权申请、版权（著作权）、研究成果署名权、奖项申报申请权、获得报酬权、非专利技术所有权、商誉等。

2. 无论在协议期内还是协议期满后，乙方所提交的工作成果文件或其他资料不应存在任何权利瑕疵，乙方应保证甲方免于遭受因第三方提起侵权索赔而产生的任何损失。如果任何第三方提

起侵权索赔，乙方应负责与之进行交涉，并承担由此引起的一切责任。

3. 本条约定归甲方单独所有的成果和知识产权，未经甲方书面同意，乙方及其服务人员不得向任何第三方转让或允许第三方使用，亦不得将其用于本协议以外的任何目的，乙方应制定相应规章制度约束其服务人员的个人行为。

六、保密条款

1. 乙方及其服务人员因工作过程中知悉的甲方的工作秘密、甲方提供的文件资料及甲方要求保密的其他信息承担保密义务，并采取相应的保密措施。乙方应承担的保密义务包括但不限于：

(1) 未经甲方书面同意，不得将上述工作秘密、文件资料和其他信息披露给任何第三人；

(2) 不得将上述工作秘密、文件资料、数据和信息用于本协议以外的其他目的；

(3) 在完成工作后或按照甲方要求，及时将上述文件资料、数据和信息返还甲方，或按照甲方要求做适当处理。

2. 前款载明的保密义务的期限至上述文件资料或信息正式向社会公开之日、或保密信息已成为公开或甲方书面解除乙方此协议项下保密义务之日止。

3. 乙方违反保密义务的，应承担一切法律责任并赔偿甲方因此遭受的全部损失。

七、不可抗力

1. 本协议中不可抗力是指不能预见、不能避免并不能克服的

客观情况，包括但不限于自然灾害、疫情、战争、武装冲突、社会动乱、暴乱或按照本条的定义构成不可抗力的其他事件。

2. 任何一方由于不可抗力而影响本协议义务履行时，可根据不可抗力的影响程度和范围延迟或免除履行部分或全部协议义务。但是受不可抗力影响的一方应尽量减小不可抗力引起的延误或其他不利影响，并在不可抗力影响消除后，立即通知对方。任何一方不得因不可抗力造成的延迟而要求调整协议价款。

3. 受到不可抗力影响的一方应在不可抗力时间发生后2周内（含本数），取得有关部门关于发生不可抗力事件的证明文件，并以传真等书面形式提交另一方确认。否则，无权以不可抗力为由要求减轻或免除违约责任。

4. 如果不可抗力事件的影响已达120天或双方预计不可抗力事件的影响将延续120天以上（含本数）时，任何一方有权终止本协议。由于协议终止所引起的后续问题由双方友好协商解决。

八、违约责任

1. 乙方及其服务人员不履行或不完全履行工作方案、本协议义务或者履行义务不符合约定的，包括但不限于以下情形：未按时完成工作任务、工作质量不符合要求、未遵守甲方的工作流程和规章制度等。经甲方通知整改后，乙方在规定期限内未进行整改或规定期限内整改仍不符合甲方要求的，甲方有权要求乙方承担继续履行、赔偿损失及支付违约金等违约责任。

2. 乙方提供的服务不符合协议约定标准的，甲方有权要求乙方进行整改，乙方经二次整改后仍无法符合协议约定的，甲方有

权解除本协议，乙方应退还甲方已支付服务费用，并承担协议总价款 5%违约金，如因此造成甲方损失的，乙方还应赔偿甲方损失。

3. 违约方违反本协议约定的保密义务，泄露与本服务项目有关的信息和资料的，应向守约方支付相当于协议价款 5%违约金。并承担由此给守约方造成的全部损失。

4. 违约方违反其他协议义务的，每发生一次，违约方应该向守约方支付相当于暂定协议价款的 5%违约金，累积超过 5 次(含本数)，守约方有权解除本协议，并可要求违约方退还已收取的费用或承担相应的赔偿责任。

5. 违约方按协议约定应支付的违约金低于给守约方造成的损失，并应就差额部分向守约方进行赔偿。

6. 违约方对守约方造成损失赔偿的范围包括但不限于律师费、诉讼费、保全费、诉讼保全担保费及其他为追偿损失而发生的合理费用。

7. 乙方未按约定完成与中国电信股份有限公司海南分公司的服务交接，或交接过程中导致数据丢失、系统中断、服务延误的，经甲方督促纠正后乙方仍不能完全履约的，视为违约，乙方按本协议约定向甲方支付该协议价款 5%的违约金。但乙方在履约过程中中国电信股份有限公司海南分公司拒不配合且甲方也不履行协调义务的，不得视为乙方违约。

九、争议的处理

本协议期间如有争议，可由双方通过友好协商解决；如协商无法解决，任何一方均可向甲方所在地的法院起诉。

十、其他事项

1. 本协议未尽事宜或与国家法律、法规相悖之处，甲乙双方可另行签订补充协议，补充协议与本协议具有同等效力。补充协议条款内容与本协议有冲突的，以补充协议效力为准。

2. 甲乙双方对本协议的内容负有保密责任。任何一方未经另一方书面同意，不得将本协议中的权利和义务转让给第三方。

3. 本协议一式伍份，甲乙双方各执两份，招标代理公司执壹份，经三方签字、盖章后生效，具有同等法律效力。

(以下无正文)

甲方：海口市市场监督管理局



法定代表人或委托代理人：李才

乙方：海南南国人力资源开

发有限公司



法定代表人或委托代理人：夏旺



日期：2025年8月18日

日期：2025年8月18日

(采购代理机构声明：本协议标的依法定程序采购，协议主要条款内容与招标文件及投标文件的内容一致。)

采购代理机构：海南政源招标代理有限公司



法定代表人或委托代理人：



日期：2025年8月18日

附件 1：中标通知书

海南省政府采购成交通知书

采购编号：HNZY2025-046-1
包编号：1
采购计划批复号：460100-2025-JH-00050

海南南国人力资源开发有限公司：

海南政源招标代理有限公司受海口市市场监督管理局的委托，就海口市市场监督管理局12345办件数据归集外包服务项目(二次)（采购项目编号：HNZY2025-046-1，采购计划批复号：460100-2025-JH-00050）采用竞争性磋商进行采购，经规定采购程序，贵公司为本项目成交人，成交报价为海口市市场监督管理局12345办件数据归集外包服务项目(二次)（总价）：2346250元。中标项目内容详见《成交一览表》。

请贵公司于成交公告发布之日起（成交通知书应当于同日发出）5个工作日内，按照采购文件确定的事项与采购单位签订政府采购合同（磋商文件与成交人的投标文件为合同的组成部分）。特此通知。

成交一览表

货币单位：人民币元

服务类

品目号	品目编号及品目名称	采购标的	服务范围	服务要求	服务时间	单位	服务标准	金额（元）
1-1	C99000000 其他服务	海口市市场监督管理局 12345办件数据归集外包服务项目	按竞争性磋商文件要求	详见竞争性磋商文件	2025年6月1日至2026年8月31日	个	详见竞争性磋商文件	2,346,250.00

※具体内容详见成交人响应文件

成交供应商联系人：	林黄静
联系电话：	18789376775
联系地址：	
用户单位：	海口市市场监督管理局
联系人：	王 L
联系电话：	0898-66701032
联系地址：	



海南政源招标代理有限公司
2025年08月06日
