

业务外包服务合同

合同编号：

甲方：北京市丰台区城市管理指挥中心

统一社会信用代码：12110106MB1Q53984W

法定代表人：吕洪涛

通讯地址：北京市丰台区西四环南路64号图书馆大楼

乙方：北京市神舟力行人力资源管理有限公司

统一社会信用代码：911101067719864459

法定代表人：武子爽

通讯地址：丰台区耕海大厦606室

根据《中华人民共和国民法典》及相关法律、法规的规定，甲方根据业务需求，将部分业务外包给乙方。为明确双方的权利、义务，经友好协商签订本合同。

第一条 外包内容

1. 乙方向甲方提供的外包服务的具体内容，包括但不限于项目名称、服务内容、服务起止时间、服务费用、服务场所、项目负责人等，以《外包服务订单》为准（见附件一）。
2. 乙方提供的外包服务必须符合本协议的约定。

第二条 合同期限

本合同服务期限自甲乙双方签字并盖章之日起至【2026】年【12】月【31】日止。

第三条 外包服务费用、支付方式及时间

1. 外包服务费用

(1) 甲方按第三条第3款约定的支付时间支付服务费用。

(2) 合同期内，因政府实行的政策法规导致乙方承揽外包的成本有增加变化时，双方须经协商一致并签订补充协议方可调整外包服务费用。

(3) 乙方应按照上述外包服务费用的约定，依法纳税并向业务外包服务人员及时发放工资。

(4) 乙方应依法为业务外包服务人员建立社会保险，并按照国家有关规定及时缴费。

2. 支付方式：汇款信息如下

公司名称：北京市神舟力行人力资源管理有限公司

开户行：工行北京科技园支行

帐号：0200296419200023539

3. 支付时间

(1) 第一笔：自协议签订后30日内支付项目经费（含税）21003840 元；

(2) 第二笔：甲方于2026年10月31日前支付项目经费剩余部分（含税）5250960 元，本合同约定的费用已经包含本项目所需的全部费用。如有费用调整，经双方协商一致，合同到期后15个工作日内双方以少补原则进行结算，结清所有费用差异。

第四条 双方的权利义务

1. 甲方的权利义务

(1) 甲方应将适用于外包岗位涉及的工作流程、质量标准、技术规范以书面形式告知乙方，并要求乙方向外包服务人员履行相关的告知义务，甲方有权监督服务的完成情况并提出整改要求。

(2) 甲乙双方均应指定专职人员就业务外包的具体情况进行对接，确保双方沟通及时。

甲方指定人员姓名：侯中淑 联系电话：

乙方指定人员姓名：李睿 联系电话：13021981069

(3) 甲方业务外包的工作有变化时，甲方应在合理时间提前书面告知乙方。

(4) 未经乙方书面同意，甲方不得将乙方人员转为己方录用。

(5) 因外包岗位的特殊性和技术性，甲方应向乙方提供必需的办公场所，乙方服务人员在工作场所应遵守甲方规章制度，乙方应当根据相关规章制度和劳动纪律并结合项目管理的日常需要，制订合理且不低于甲方规章制度标准的规章制度，并要求乙方服务人员遵守该等规章制度。

(6) 甲方应协助乙方专职人员完成与外包岗位有关的现场管理工作，乙方应负责对外包服务人员的考勤、管理、评价等工作，甲方提供必要协助。

(7) 因外包业务导致业务外包服务人员因工负伤时，乙方应负责处理事故现场或人员救护等相关事宜，甲方提供必要协助。

(8) 乙方委托甲方负责对乙方外包服务人员进行入职前教育培训，内容涵盖规章制度、用工纪律、安全规定等内容，并由甲乙双方共同对受训人员进行考核。对考试不合格人员，乙方不得安排其上岗，并及时更换符合要求的人员。

(9) 甲方有权监督乙方外包服务人员工作过程，对不符合安全规定、操作规程、质量控制规定等的做法，有权责令其停止操作，乙方外包服务人员应立即纠正。

(10) 甲方应按协议规定及时支付乙方费用。

2. 乙方的权利义务

(1) 乙方应保证其具有外包业务的相关正规法律资质，并向甲方提供业务外包服务人员的信息和资质证明。在本合同有效期内，因法律法规、国家或地方政府的政策规定导致乙方失去外包的相关资质或导致乙方不得从事本业务的，乙方应在出现上述情况或合理预见可能出现上述情况后三日内及时通知甲方，双方协商解决费用结算、合同变更、解除、终止等事宜。

(2) 乙方有权根据本合同和附件、补充协议等约定，按时向甲方收取外包服务费用。

(3) 乙方及其外包人员应自觉遵守法律法规，并确保充分了解甲方的各项规章制度、质量方针以及健康、安全、环境方针，并确保其执行本合同期间不违反上述制度及方针。

(4) 乙方应确保外包员工按时、按质完成业务外包的工作任务，如出现问题应及时与甲方沟通，根据甲方反馈信息，完善服务流程，提高服务质量。

(5) 甲方就业务外包的工作内容发出的指示不合法合规或明显存在安全隐患，乙方有权拒绝履行指示且不承担任何违约责任。

(6) 乙方提供的外包服务不符合规定，乙方应在接到甲方书面通知后15个工作日内改进，紧急情况下应当在24小时内改进。

(7) 因甲方原因导致乙方不能及时完成外包服务，乙方不承担违约责任。

(8) 因外包岗位的特殊性和技术性，乙方有权利要求甲方配合其按时完成与外包岗位有关的技术操作、教育等培训和考核的初期工作。

(9) 当外包人员因自身原因不能胜任外包岗位工作要求，乙方应及时更换，并妥善处理相关事宜，不得给甲方正常工作秩序、声誉等造成影响。当甲方提出增加外包岗位人员需求或外包岗位出现人员空缺时，乙方需及时进行人员补充。

(10) 乙方及乙方外包服务人员对在履行合同过程中知悉的甲方信息及商业秘密承担保密责任，保密期限为至相关信息及秘密公开为止，不得将有关资料透露给任何第三方。

(11) 乙方应当依法建立健全自身规章制度，对外包人员进行妥善管理，包括但不限于：内部管理制度、人事管理、行为规范、考勤制度、休假制度、员工奖惩制度、年度考核管理办法、薪酬管理制度及岗位保密制度等。

(12) 如乙方未妥善处理员工关系，外包人员提起诉讼或仲裁等，导致甲方遭受索赔的，甲方有权就此向乙方进行全部追偿。

3. 其他：

(1) 乙方所招收的外包服务人员，应符合劳动法及劳动合同法的有关规定，并具备完成本项目工作的能力。

(2) 乙方负责对外包服务人员进行相关入职及用工制度培训。

(3) 乙方外包服务人员负责利用甲方提供的工作场所，从事第一条中的各项工作，根据甲方下达的工作，并在规定时间内完成任务。

(4) 乙方外包服务人员如期完成甲方下达的工作任务。若因甲方原因造成不能如期完成影响甲方生产进程，乙方不承担责任。

(5) 乙方外包服务人员在工作期间不得擅自离开工作岗位。

(6) 乙方按照甲方要求及时提供外包服务人员。

(7) 乙方保证已拥有签署本合同之所必备的资格、执照。保证甲方不会因乙方违反本条而产生任何损失。

(8) 乙方及其外包人员应确保充分了解甲方各项规章制度、方针以及健康、安全、环境方针，并确保其执行本合同期间不违反上述制度及方针。

4. 特殊费用说明

(1) 关于工伤的责任认定和赔偿。甲乙双方一致同意，外包服务人员因工负伤，按以下内容执行：

服务期内乙方外包服务人员发生工伤，由乙方负责处理，包括外包服务人员的工伤认定和报销手续。属于工伤保险范围内的，由乙方按照相关工伤保险规定处理。

(2) 关于患病、非因工负伤或死亡的责任认定和赔偿。甲乙双方一致同意，服务人员患病、非因工负伤或死亡，按以下内容执行：

属于社会保险报销范围内的，由乙方按照相关社会保险规定为服务人员办理费用报销手续。

扣除社会保险赔付的费用外，其余外包服务人员应享受的相应的医疗期休假、病假工资、丧葬补助和供养直系亲属的救济费等法定待遇涉及的费用由乙方承担。

5. 外包服务人员的更换

(1) 对符合下列情形之一的，甲方有权要求乙方更换外包服务人员，并无需向乙方支付任何费用：

- ①严重违反甲方规章制度的；
- ②严重失职，徇私舞弊，给甲方造成重大损失的；
- ③同时与除乙方以外的其他用人单位建立劳动关系，对完成业务外包所要求的工作任务造成严重影响，或经提出拒不改正的；
- ④被依法追究刑事责任的；
- ⑤本协议期内，外包服务人员提出解除劳动关系并经乙方同意的。

(2) 当外包服务人员因自身原因不能胜任工作的，乙方应于30个自然日内更换并对更换人员做出妥善安排。

(3) 外包服务人员在达到规定退休年龄时，由乙方负责及时办理达到退休年龄人员的相关养老保险事宜。

(4) 甲乙双方一致同意，除《业务外包服务合同》规定的情形外，以下退回情形按相应约定执行：

- ①乙方外包服务人员服务期满，乙方应提前40日书面通知甲方，甲方有权退回外包服务人员，但需提前35日通知乙方，并提前32日书面告知乙方。
- ②如服务期未满，甲方确实因业务波动或战略调整导致甲方退回乙方外包服务人员的，应承担提前退回导致乙方蒙受的经仲裁机构或人民法院生效裁判文书确定的经济损失。
- ③甲方不得无故要求乙方更换外包服务人员，因甲方自身原因无需乙方外包服务人员继续担任岗位的，由甲乙双方另行协商确认处置安排，因此产生的费用（如有）由甲方承担。
- ④本合同（含补充协议）期满终止，甲方有权无条件将全部外包服务人员退回乙方，乙方应当自行对外包人员进行妥善安排，且不得以此为由要求甲方支付任何费用。

第五条 违约责任

1. 乙方以欺诈、伪造等形式提供不符合法律规定的外包资质证明的，乙方应承担法律责任并赔偿甲方直接经济损失。
2. 乙方在本合同有效期内因包括但不限于违反法律法规等情形导致外包资质被撤销的，乙方应承担相应的责任，并赔偿由此给甲方造成的直接经济损失。
3. 任意一方在本合同有效期内且对方无根本违约的情形下单方解除本合同的，该方应承担违约责任并赔偿由此给对方造成的全部损失。
4. 乙方在甲方规定的期限内未按照整改意见完成整改内容，造成甲方损失的，乙方应承担相应的责任，并赔偿由此给甲方造成的直接经济损失。
5. 乙方需确保外包服务人员不得违反甲方各项规章制度，对违反规章制度的外包服务人员，甲方有权要求乙方替换。
6. 甲方应保证按时支付外包服务费用，逾期支付的，每逾期一日，应向乙方支付应付费用的万分之三作为逾期违约金。逾期支付三十日的，乙方有权解除本合同，并要求甲方承担违约责任。如需政府财政资金支持的，甲方具体支付时间以财政资金到账时间为准，财政资金延迟到账的，甲方有权延迟支付且不视为违约。
7. 任何一方违反本协议，因而导致其他方产生的所有损失、损害、责任、诉讼及合理的费用和开支（包括但不限于守约方支付的律师费、保全费、公证费等合理维权费用），应由违约方承担。
8. 其他：
 - （1）乙方须确保劳动用工合法合规，不得出现未签订劳动合同、未依法缴纳社会保险、公积金等违法违规情形。
 - （2）乙方应确保外包业务有序进行。如因乙方违反国家劳动法律法规而造成其外包服务人员损害的后果，由乙方自行承担责任。

第六条 合同的变更、解除、终止及其他

1. 本合同有效期内，任何一方提前解除本合同，应提前一个月书面通知对方。双方协商确定后签订书面解除协议，本合同方可解除。
2. 本合同有效期内，任何一方要求变更本合同，应提前一个月书面通知对方，双方协商一致并签订变更协议。

3. 如因客观情况发生重大变化，须变更本合同，双方应以实现合同目的为原则及时变更合同。因故未及时书面变更协议，自协议实际变更之日起30日内，任何一方未提出异议，视为合同已变更。

4. 有下列情形之一的，本合同终止：

- (1) 本合同期满的；
- (2) 一方被依法宣告破产的；
- (3) 一方被吊销营业执照、责令关闭、撤销或决定提前解散的；
- (4) 因国家法律、法规及政策调整，致使本合同无法继续履行的或导致甲方无需继续使用外包服务的；
- (5) 签订本合同时所依据的客观情况发生重大变化，致使本合同无法继续履行的。

出现(2)(3)(4)(5)列举的情形后，双方应秉持公平、公正的原则，在3个工作日内对已经实际发生的各项费用展开全面核算。若应付费用与已实际支付的费用不一致的，按照核算后的金额多退少补（双方一致认可，合同终止当月的所有费用应按照约定标准正常支付，不予退款）。

第七条 诚信合规条款

1. 本合同签约各方保证其根据其成立地的法律法定程序设立、有效存续且相关手续完备，已取得开展本合同项下业务所需的所有行政或内部审批、许可或资质。
2. 本合同签约各方承诺：各方知晓并将严格遵守与执行本合同相关的法律法规、监管规则、标准规范及相关国家和地方政策，依法依规行使合同权利，履行合同义务，不得从事任何可能导致相对方承担任何责任或处罚的行为。
3. 本合同签约各方承诺：各方及其工作人员履行本合同应坚持诚实守信原则，恪守商业道德，不存在任何行贿行为，不利用职权和职务上的便利谋取不正当利益。合同一方发现相对方工作人员存在行贿、变相行贿、索贿、变相索贿、刁难索贿、要挟胁迫等行为时，应予以明确拒绝，有权向有关部门报告或举报，并有配合提供真实证据和作证的义务。但未经相对方同意，任何一方不得向任何新闻媒体、第三人述及有关相对方工作人员恪守商业道德方面的负面、不实评价和信息，否则相对方有权追究其违约责任。
4. 本合同签约各方承诺：各方在经济交往中，任何一方给予相对方任何形式的让利（返利）均应以书面形式通知相对方，并通过各自财务部门入账结算。

第八条 其他

1. 未经甲方同意，乙方不得将本合同约定的外包岗位部分或全部转包给第三方。

2. 本合同执行过程中发生争议，双方应协商解决，协商不成时，可向北京市丰台区人民法院提起诉讼。
3. 本协议载明的通讯方式是双方日常联系及司法送达的有效方式，任何一方发生变更的，应当及时通知对方，否则因此产生的联系障碍，由变更方承担不利后果。
4. 未尽事宜，经双方协商一致，签订补充协议，补充协议与本合同具有同等法律效力。
5. 本合同自双方法定代表人或授权代表签字并加盖公章之日起生效，自合同期满终止。
6. 本合同一式伍份，甲方执贰份、乙方执叁份，每份具有同等法律效力。

第九条 保密约定

1. 甲乙双方承诺对对方的所有非公知的信息和资料负有严格的保密义务。不得以任何方式和方法，直接的或间接的、有意的或无意的泄露给任何第三方。

2. 保密范围

(1) 本合同有效期间由任何一方支付成本，或提供渠道、工作机会而获得的任一方尚未公开的管理、财务、人事、劳资、用户数据等方面非公知的内容与信息；

(2) 双方重大决策中的秘密事项；

(3) 双方尚未公知的经营战略、经营规划、经营项目及经营决策；

(4) 双方内部掌握的市场信息、供应商信息、合同、协议、意见书及可行性报告、主要会议内容及记录；

(5) 双方财务预决算报告及各类财务报表、统计报表；

(6) 双方所掌握的外包服务人员人事档案、工资、劳务性收入及资料等。

任何一方违反保密约定，违约方需承担违约责任，包括支付违约金，并赔偿因违约给守约方造成的损失。如泄密方的泄密行为涉及到犯罪的，将移交司法机关处理。合同终止或解除后，双方继续互负保密义务。

附件一：《外包服务订单》

甲方（盖章）：

法定代表人或授权代表（签字或盖章）：

签署日期：

2026年3月24日

乙方（盖章）：

法定代表人或授权代表（签字或盖章）：

签署日期：2026年3月24日



Faint, illegible text, likely bleed-through from the reverse side of the page.



Handwritten signature or initials in black ink, located in the bottom right area.

Faint, illegible text or stamp located below the large circular seal.

Faint, illegible text or stamp located below the handwritten signature.

附件一：

《外包服务订单》

订单编号：

甲方：北京市丰台区城市管理指挥中心

地址：北京市丰台区西四环南路64号图书馆大楼

乙方：北京市神舟力行人力资源管理有限公司

地址：北京市丰台区耕海大厦606室

本订单服从双方签署的《业务外包服务合同》（合同编号：_____）。

一、订单期限：自甲乙双方签字盖章之日起至2026年12月31日止

二、外包业务所需岗位描述：

岗位名称：接诉即办热线岗

岗位人数：143人

工作地点：北京市丰台区

工作时间：八小时工作制

任职资格：

- 1、经乙方或乙方委托甲方面试考核达到上岗要求；
- 2、负责完成“12345”事件签收、派发、转办、督办、回复、退单等相关工作；
- 3、负责“12345”市、区级工单中不计入评价和延期办理工单审核，加分等工作；
- 4、负责所有数据统计、分析、汇总和归档管理工作。

三、外包服务人员的管理

1、由乙方负责完成外包服务人员的岗位工作管理，包括但不限于岗位培训、安全培训、工作安排、工作监督、工作检查、质量控制、外包员工绩效管理、工作考核、劳动纪律管理等。

2、由乙方负责外包服务人员的招聘、录用、员工关系管理、劳动报酬、社会保险等福利的日常管理。

3、双方约定外包服务人员的考察期参考《中华人民共和国合同法》第十九条执行，未通过甲方考察或未通过乙方规定的试用期的，乙方应当及时对外包人员进行更换，确保本项目工作不受影响。

4、本项目约定的费用覆盖本项目各环节、各层面所需的全部费用，涵盖但不限于人力、物力、财力等方面的投入成本。其中，人力成本费用包括但不限于以下费用：工资、奖金、加班费、绩效、年终奖、其他补贴、社会保险、公积金、残保金、风险金等项目全部费用。

(以下无正文)

甲方：



2026年3月24日

乙方：



2026年3月24日



Handwritten red text on the left margin, possibly a signature or date.