

# 客户服务外包合同

甲方：北京市大兴区瀛海镇人民政府

乙方：北京汇新人力资源服务有限公司



甲 方：北京市大兴区瀛海镇人民政府

法定代表人：靳冠英

通讯地址：北京市大兴区 104 国道 38 号

联系电话：69278211

乙 方：北京汇新人力资源服务有限公司

法定代表人：王桂兰

通讯地址：北京市大兴区瀛海镇瀛吉街 11 号院 3 号楼 4 层 402-4

联系电话：13241809059

甲乙双方根据《中华人民共和国民法典》及其他相关法律法规规定，经友好协商，本着互利互惠，友好协商的原则，就甲方将部分服务（或项目）的工作内容外包给乙方进行等事宜，达成以下合同事宜。

### 一、服务外包的范围

(一) 根据甲方自身需要，乙方在确保满足甲方要求的服务标准的前提下指派工作人员为甲方提供相应外包服务，甲方向乙方支付服务外包费用。

(二) 本合同中服务外包范围如下：

主要涉及综合窗口客户服务，以甲方指定为主。

具体服务外包要求及工作进度，本合同未作约定的，双方可另行签订补充合同作为本合同的附件，与本合同具有同等的法律效力。

### 二、服务外包期限

本合同期限从 2026 年 4 月 10 日起至 2027 年 4 月 9 日止，本合同到期自动终止。合同期限届满前 30 日双方如需继续合作可另行协商，并签订书面合同。

### 三、服务外包费用

月/人，暂定1人；客服服务人员单价11084.28元/月/人，客户服务人员暂定9人，本合同总价小写：¥1338177.6元；大写：人民币壹佰叁拾叁万捌仟壹佰柒拾柒元陆角整。

(二) 上述服务费中包括但不限于：综合客户服务人员工资、个人奖励经费、社会保险费、公积金和按规定提取的福利费、服装费、管理费、税金等所有费用，除上述服务费外，甲方无需再就本合同项下事项向乙方或乙方服务人员支付其他任何费用。

(三) 因甲方项目或工作内容调整需增减综合客户服务人员的，甲乙双方应根据实际人员数量结算服务外包费用。

(四) 因甲方项目出现紧急情况，需乙方临时增派人员、提供具体服务的，双方另行协商。

#### (五) 绩效考核

##### 月度绩效考核

1. 甲方按照服务品质考评表（见附件）的考评结果进行相应的费用支付；

- (1) 业绩考核结果为 95-100 分，当月服务费用不扣除；
- (2) 考核结果为 90-95 分，当月服务费用扣除 1%-5%；
- (3) 考核结果为 85-89 分，当月服务费用扣除 6%-10%；
- (4) 考核结果为 80-84 分，当月服务费用扣除 11%-15%；
- (5) 考核结果为 75-79 分，当月服务费用扣除 16%-20%；
- (6) 考核结果为 74 分及以下，当月服务费用扣除 30%；

#### 四、服务外包费用支付

(一) 合同签定后，甲方于 10 个工作日内支付预付款，预付款金额为第一季度服务费，以后每季度结算完成后，次月支付下一季度预付款。乙方承担的外包工作任务经甲方验收合格后，乙方向甲方提供结算相关依据，服务外包费用由甲乙双方按季度以双方书面盖章的方式进行确认结算（见附件一）

#### (二) 甲方开票信息

发票类型（打“√”）	专用发票[ ] 普通发票[√]
公司名称：	北京市大兴区瀛海镇人民政府
统一社会信用代码（纳税人识别号）：	11110224000088612T

开户行及账号	北京农商银行瀛海支行 0920000103000004255
--------	-----------------------------------

乙方应按照甲方要求出具真实、合法、有效、等额的增值税发票，否则甲方有权拒绝付款或顺延付款时间，因乙方提供的发票不规范、不合法引起税务问题的，乙方应承担向甲方赔偿的责任，包括但不限于税款、滞纳金、罚款及相关损失等。

税率根据国家相关政策执行，如有新税收政策调整，按国家新税收政策执行。

### (三) 乙方收款银行账户信息

统一社会信用代码:	91110400MACC9WCW4W
银行账户名称:	北京汇新人力资源服务有限公司
银行账号:	2000000433323
开户银行:	北京农商银行瀛海支行

乙方应确保上述信息的有效性、准确性，如上述信息变更，乙方应于开发票或付款前 10 个工作日内书面通知甲方，否则因此导致的错付、退回等损失均由乙方承担，甲方不承担任何责任。

## 五、甲方的权利及义务

### (一) 甲方的权利

1. 对乙方服务人员的人数、技能、年龄及其他甲方认为必要的条件享有知情权和监督权，包括但不限于：职业技能证书、身体健康情况、无犯罪记录情况、职业履历情况、教育情况等。
2. 有权对乙方的工作质量、工作进度进行考核，对未按照甲方要求完成工作任务的进行相应的考核，并要求乙方整改。
3. 有权要求服务人员遵守本合同确定的服务外包的工作流程与作业规范，服务人员在本合同确定的服务外包工作过程中因个人过错给甲方造成经济损失的，经相关部门确认或由甲乙双方共同认定后，甲方有权要求乙方赔偿。服务人员因本合同确定的服务外包工作之外的个人行为给甲方造成经济损失的，甲方有权利要求乙方承担赔偿责任。
4. 甲方有权审核乙方考勤记录，根据项目实际情况向乙方提出上岗人数、班次及

5. 甲方有权提前一个月通知乙方，要求乙方无条件撤场终止合同，甲方不因提前终止合同而承担任何违约责任。乙方须做好相关交接配合工作，人员及时撤场，双方据实结算服务费用。

6. 甲方有权对服务期限、范围进行、服务人员数量进行调整，但应提前七日书面通知乙方即发生法律效力。

## (二) 甲方的义务

1. 按时向乙方足额支付服务外包费。甲方支付迟延给乙方造成重大经济损失的，甲方将承担违约责任。

2. 向乙方提供必要的工作条件、技术支持与工作指导，配合乙方履行职责。

3. 明确本合同确定的外包范围、考核标准、验收标准等事宜。

## 六、乙方的权利与义务

### (一) 乙方的权利

1. 根据本合同约定，按时足额地收取服务外包费用。

2. 有权对甲方侵害乙方及乙方服务人员权益的行为进行交涉并提出意见。

### (二) 乙方的义务

1. 根据本合同约定，提供符合甲方要求的服务人员从事服务；根据甲方工作要求，选派符合甲方要求的服务人员到甲方指定的工作地点工作；乙方应具备履行本合同的法定资质，向甲方提供有关营业执照等资质证明复印件。

2. 根据本合同约定，按时间进度、保质保量完成本合同确定的服务外包的工作任务。应遵照本合同确定的要求进行生产管理，教导服务人员严格按照甲乙双方确认的乙方工作人员规章制度，生产操作规程等质量标准进行工作。处理服务人员与劳动、人事相关的事宜，包括考勤制度的建立、员工离职和违纪处理等。

3. 未经甲方书面同意，不得将本合同涉及的全部或部分业务转包或分包给第三方。

4. 乙方根据国家法律法规要求及本项目确定的服务外包的范围，对服务人员进行劳动安全卫生教育，防止劳动事故，减少职业危害。

5. 乙方有义务定期对服务人员进行消防安全知识的培训，服务人员应认真执行甲方安全、消防等有关规定，认真完成甲方交给的各项任务，接受甲方的监督、检查、指导，必要时双方可通过协商对现场采取智能化管理。

6. 乙方服务人员因工作失职，给甲方或第三人造成损失，由乙方负责全部经济赔



7. 服务人员为乙方员工，服务人员的各项社会保险及工资由乙方支付，乙方必须保证工作人员与乙方签订劳动合同，并向服务人员按时发放工资并缴纳保险，如因乙方未签订劳动合同、不按时发放工资或没有缴纳保险所发生的所有不利情形，包括但不限于停工、上访、行政机关罚款、劳动仲裁、诉讼、司法机关执行等，均由乙方承担全部法律责任，给甲方造成损失的，乙方应赔偿甲方全部损失。

8. 除非征得甲方许可，乙方不能随意调换其服务人员的工作岗位，更不得随意召回其服务人员（乙方员工辞职除外）；因乙方服务人员所造成乙方外包工作岗位空缺，乙方应自接到通知后2个工作日内补齐。

9. 乙方服务人员需服从甲方北京区域范围内的工作调配，否则由此产生的一切责任与损失均由乙方承担，包括但不限于离职人员经济补偿等。

## 七、确认与声明

（一）乙方确认：与派出员工签署了正式劳动合同，依法缴纳社会保险与住房公积金，足额支付劳动报酬，并履行其他劳动法规规定的用人单位义务。甲方不对乙方员工承担任何用人单位或用工单位的责任。

（二）双方确认：甲乙双方之间、甲方与乙方工作人员之间，不存在劳动关系、劳务派遣关系或其他用工关系。乙方已向派出员工说明此点，告知派出员工与甲方不存在劳动关系或用工关系。

（三）双方确认：甲乙双方不构成代理关系，乙方不得以甲方名义对外签署或发布任何文件、制度等。

（四）如派出员工向甲方索赔未签订劳动合同的双倍工资、工资待遇、工伤待遇、社会保险待遇等任何劳动法上的待遇的，导致甲方有任何赔偿的，均由乙方负责，甲方可向乙方追偿。

（五）甲乙双方有权分别依法制定外包员工的管理制度，并按照相关法律规定的程序对外包员工进行告知。若双方依法制定的相关制度发生冲突，涉及业务、工作岗位方面的以甲方的管理制度为准；其余的以乙方的管理制度为准。

（六）如因法律法规或国家机关责令改正，导致双方的协议全部或部分不能履行的，则甲方有权要求全部或部分解除双方的协议。此种情况下，除解除之前的服务费用由甲方正常结算支付外，其他责任由乙方自行承担。

## 八、保密约定

方的商务、财务、技术、产品的信息、用户数据或其他标明保密的文件或信息的内容（简称“保密数据”）保守秘密，未经信息披露方书面事先同意，不得向本合同以外的任何第三方披露。数据接收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数据，但同时须指示其雇员遵守本条规定的保密及不披露义务。双方应仅为本合同目的而复制和使用保密数据。

(二) 除非得到另一方的书面许可，甲乙双方均不得将本合同中的内容及在本合同执行过程中获得的对方的商业信息及保密数据向任何第三方泄露。

(三) 如因服务人员的原因（经对方允许事宜除外）导致某一方有关的商业秘密泄露，另一方应承担相应的法律责任。

(四) 本保密义务应在本合同期满、解除或终止后仍然有效。

#### 九、合同变更、解除或终止

(一) 本合同履行期间因法规、政策等原因致使乙方人工成本上涨的（包括但不限于最低工资标准调高或社会保险缴纳基数调整），乙方有权增加外包服务费，双方就服务费增加应当签订补充协议，经双方签字加盖公章后生效。

(二) 有下列情形之一的，甲乙双方应书面变更本合同：

1. 订立本合同所依据的客观情况发生重大变化，合同继续履行困难的；
2. 双方协商一致的。

(三) 本合同履行期限届满后自动终止，终止前双方愿继续合作的，由双方另订合同延长。双方未及时签订延长合同的，仍按本合同约定内容执行。

(四) 解除或期满后双方均无意继续合作的，双方应本着公平合理原则对善后事宜予以处理。

#### 十、通知送达

(一) 本合同的签订、相关声明及有关通知事宜必须以书面形式提出，应以下列所确定的邮寄地址为通信地址，双方当事人应保证其提供的住所真实准确。甲乙双方因履行本合同而相互发出或者提供的所有通知、文件、资料均以本合同所列明的联系地址、联系人送达。如以人手传送，受送达方法定代表人、本合同确定的联系人、前台接待人员、其他被授权人员接收时视为送达；

甲方：北京市大兴区瀛海镇人民政府

乙方：北京汇新人力资源服务有限公司

邮寄地址：北京市大兴区瀛海镇瀛安街 45 号院	邮寄地址：北京市大兴区瀛海镇瀛吉街 11 号院 3 号楼 4 层 402-4
联系电话：69278702	联系电话：13810149393
联系邮箱：474274011@QQ.COM	联系邮箱：1440202482@QQ.COM

(二) 任何一方联系人及联系方式如有变更应及时通知另一方，双方联系人在本合同履行中的行为对双方均有效。合同任何一方名称、地址、联系方式、法定代表人、经营范围或其他重大事项变更时应提前五日以书面形式通知对方。一方未及时通知对方导致送达错误或者送达不能的，自该方做出送达行为之时视为送达。

### 十一、违约责任

(一) 甲方在约定日期后五个工作日内不能及时支付乙方的相关费用，拖欠费用应按中国人民银行同期活期存款利率向乙方支付违约金，违约金总额不超过应付金额的 3%。

(二) 如甲方按照合同约定及时足额地支付费用后，乙方连续拖欠工作人员劳动报酬或其它福利待遇达一个月以上，甲方有权解除合同，如造成甲方任何损失的，由乙方承担。

(三) 甲方有权自任何应付给乙方的款项中直接扣除乙方需承担的违约金、赔偿金、应支付服务人员的报酬等款项，不足部分，甲方有权向乙方追偿。但甲方未扣除并不视为放弃权利。

(四) 发生以下情况，甲方可立即解除合同，有权不予支付剩余服务费，要求乙方支付相当于服务外包费总额 20% 的违约金，并且乙方赔偿甲方全部损失：

1. 乙方未经甲方书面同意将本合同部分或全部工作委托给第三方；
2. 乙方以甲方名义从事与本合同约定内容无关的活动；
3. 合同期内每年客户有效投诉累计超过 5 宗；
4. 乙方出现任何原因的罢工行为；
5. 遇因乙方行为不妥等原因（媒体曝光等）造成甲方名誉受损或给甲方造成其他损失的。

(五) 乙方违约行为给甲方造成损害的，乙方承担赔偿责任，包括但不限于直接损失、间接损失、律师费、诉讼费等。违约金不足以弥补甲方损失的，乙方承担补充赔

## 十二、其他

(一) 本合同未尽事宜由双方协商解决，达成补充协议的，补充协议作为本合同的附件，与本合同具有同等的法律效力。

(二) 甲方有权自任何应付给乙方的款项中直接扣除乙方需承担的违约金、赔偿金等款项，不足部分，甲方有权向乙方追偿。但甲方未扣除并不视为放弃权利。

(三) 双方因此合同产生的争议及纠纷，经甲乙双方协商未果，任何一方均可向甲方所在地人民法院提起诉讼。

(四) 本合同一式肆份，甲方执叁份，乙方执壹份，经双方法定代表人或其授权代表签名或盖章并加盖公章或合同专用章之日起生效。若为授权代表签字，应提交授权代表身份证复印件及授权委托书，并加盖单位公章作为本合同附件留存。

## 十三、附件

附件一：服务品质考评表

附件二：廉洁协议书

(以下无正文)

甲方（盖章）：



法定代表人或授权代表（签章或签字）：



日期：2026年3月17日

乙方（盖章）：

法定代表人或授权代表（签章或签字）：



日期：2026年3月17日

附件一：

## 服务品质考评表

项目名称：

年 月 日

序号	考核内容	内容详解	评定结果	
			评分标准	评分
1	工作要求	外包人员出勤和到岗率	50	
2		考勤是否齐全，出勤是否认真，上班是否迟到早退（迟到，早退一次扣0.5分）		
3		服从领导工作分派，认真完成领导分派的各项工作		
4		安全生产和疫情防控		
5		服务人员着装统一，佩戴工牌（不佩戴工牌一次扣0.5分）		
6	服务态度	上班是否细心，发现问题是否跟踪处理	20	
7		文明用语，无住户投诉（发生有效投诉一次扣5.5分）		
8	遵规守纪	遵守法律法规，不发表不当言论	20	
9		无行政处罚，不违反安全生产法律法规		
10	专业技能	专业岗位持证上岗（无证上岗一人次扣5分）	10	

被考核单位负责人签字：

考核人签字：

日期：

项目负责人签字：

日期：

# 廉洁协议书

甲 方：

乙 方：

为规范、约束甲、乙双方在服务合作各项活动中的廉洁建设，经协商一致，在签订《 》（以下简称“主合同”）的基础上，防止发生违法违纪行为，保护国家、集体和当事人的合法权益，根据国家有关法律法规和廉洁自律规定，特订立本廉洁协议书。

## 一、甲乙双方责任

1. 应严格遵守国家关于服务合作各项市场经济活动的有关法律法规，相关政策，以及廉洁建设的各项规定。
2. 严格执行服务合同文件，自觉按合同办事。
3. 服务合作各项活动必须坚持公开、公平、公正、诚信、透明的原则（除法律法规另有规定者外），不得为获取不正当的利益，损害国家、集体和对方利益。
4. 发现对方在服务合作业务活动中有违规、违纪、违法行为的，应及时提醒对方，情节严重的，应向其上级主管部门或纪检监察、司法等有关机关举报。

## 二、甲方责任

甲方的领导和从事该服务项目的工作人员，在服务活动的事前、事中、事后应遵守以下规定：

1. 不得向乙方和相关单位索要或接受回扣、礼金、有价证券、贵重物品和好处费、感谢费等；
2. 不得在乙方和相关单位报销任何应由甲方或个人支付的费用；
3. 不得要求、暗示或接受乙方和相关单位为个人装修住房、婚丧嫁娶、配偶子女的工作安排以及出国（境）、旅游等提供方便；
4. 不得参加有可能影响公正执行公务的乙方和相关单位的宴请、健身、娱乐等活动；
5. 不得向乙方和相关单位介绍或为配偶、子女、亲属参与同甲方服务合作各项有

### 三、乙方责任

应与甲方保持正常的业务交往，按照有关法律法规和程序开展业务工作，严格执行服务活动中的有关方针、政策，执行工程建设强制性标准，并遵守以下规定：

1. 不得以任何理由向甲方及其工作人员索要、接受或赠送礼金、有价证券、贵重物品及回扣、好处费、感谢费等；
2. 不得以任何理由为甲方和相关单位报销应由对方或个人支付的费用；
3. 不得接受或暗示为甲方、相关单位或个人装修住房、婚丧嫁娶、配偶子女的工作安排以及出国（境）、旅游等提供方便；
4. 不得以任何理由为甲方、相关单位或个人组织有可能影响公正执行公务的宴请、健身、娱乐等活动；
5. 甲方对涉嫌不廉洁的商业行为进行调查时，乙方有配合甲方提供证据、作证的义务；
6. 未经甲方单位书面同意，乙方不得向任何新闻媒体、第三人述及有关甲方及其工作人员廉洁建设方面的评价、信息。

### 四、违约责任

1. 甲方及甲方工作人员有违反本协议书第一、二条责任行为的，依据有关法律法规给予处理；涉嫌犯罪的，移交司法机关追究刑事责任；给乙方单位造成经济损失的，应予以赔偿。

2. 乙方及乙方工作人员有违反本协议书第一、三条责任行为的，依据有关法律法规处理；涉嫌犯罪的，移交司法机关追究刑事责任；给甲方单位造成经济损失的，应予以赔偿。

### 五、协议书有效期

本协议书的有效期为自本协议书生效之日起至主合同终止或解除之日止。

### 六、其他

1. 本协议书作为主合同的组成部分，与主合同具有同等法律效力。经双方盖章后立即生效。

2. 甲乙双方确认在签订本协议书前已仔细阅读条款内容，甲乙双方对本协议书所产生的法律责任已清楚知悉并承诺遵守。

（以下为签章部分，无正文）

甲方（盖章）：



乙方（盖章）：

