

合同编号：DCZJW2022-012

**东城区住房和城乡建设委员会
便民热线处置服务外包合同**

(2022 年)

服务外包合同

甲方：（以下简称甲方）北京市东城区住房和城乡建设委员会

法定代表人：

住 所 地：北京市东城区新中街 19 号

联系方式：

乙方：北京弘德英才人力资源有限公司

法定代表人：张鹏

住 所 地：北京市东城区方家胡同 46 号 4-1 栋 1312

联系方式：010-69945917

开 户 行：中国工商银行股份有限公司北京安定门支行

账 户：0200001109024630615

甲、乙双方经友好协商，在平等、自愿、互利的基础上，就项目协商一致，达成如下协议：

第一条 服务内容及方式：

服务内容：为更好地服务群众，充分发挥网格化城市管理模式的效能，提高案件办理的质量，增强工作的专业性，提高在岗人员的稳定性和工作积极性，确保网格化服务管理工作的稳定运行。甲方对便民热线处置通过政府采购的方式向具有相应条件和资质的社会力量购买服务，保障足够人员进行案件处置，并提

高接诉即办“及时率”、“解决率”、“满意率”，乙方按照甲方要求组建队伍为甲方提供服务，完成甲方指定岗位的工作。具体内容见附件。

第二条 工作方式：服务外包

便民热线处置：实行倒班制，工作时间上午 09:00-12:00，下午 14:00-18:00，节假日上下班为：10:00—17:00；

第三条 工作地点：北京市东城区新中街 19 号

第四条 甲方权利义务：

(一)甲方应书面明确乙方从事服务外包的工作岗位工作任务和工作要求，然后由乙方指定其工作人员的工作岗位及工作任务。

(二)甲方应为乙方员工提供符合政府劳动保护条例规定的工作场所和相关办公设施设备。对于首次上岗的乙方员工，甲方将对其进行安全和操作规程方面的培训，并将相关培训资料和要求发给乙方。

(三)甲方应尊重乙方员工的民族习惯和宗教信仰，不因民族和性别不同歧视乙方员工。

(四)甲方有权抽查经过乙方认定体检合格的乙方人员，要求其进行复检，乙方及其工作人员应当配合，对于复检不合格的乙方员工，甲方有权要求乙方及时更换，在此期间，乙方必须保证

出勤人数，不影响甲方的生产；甲方有权抽查乙方员工的劳动合同、身份证明等，乙方及其员工应配合甲方的抽检。

(五)乙方员工有下列行为的，甲方有权要求乙方立即更换：

1、乙方员工违反操作规程，造成所负责的工作不能正常运行，或不能保证工作质量，给甲方造成损失的；

2、乙方员工严重违反甲方规章制度、岗位职责和劳动纪律的；

3、乙方员工不服从排班安排，无故不按排班开展工作的；

4、乙方员工不能提供真实有效的健康证明、身份证明的，或提供虚假的健康证明、身份证明的；

5、乙方员工在工作中谩骂他人或斗殴或以肢体、拳脚相击的，一经发现，甲方有权要求乙方退回或更换，同时乙方必须保证出勤人数，不影响甲方的正常生产工作的进展；对于乙方支付员工的工资低于北京市最低工资标准的，甲方有权要求其立即改正。

(六)甲方应按照本合同第六条“费用的结算与支付”向乙方支付服务费用。

(七)乙方应对知悉的甲方有关信息、数据和资料(包括但不限于技术、财务、销售方面的信息、数据和资料)及其他信息负有严格保密的责任。

第五条 乙方的权利义务：

(一)乙方应保证具有履行本合同的法定资质,于合同生效后7日内,向甲方提供有关生产、营业执照、劳务派遣等资质证明的原件及复印件,并向甲方书面递交乙方用工名单并标注其职位和负责的工作。

(二)乙方应保证严格遵守有关的中华人民共和国的法律法规,特别是有关员工劳动保障或福利政策,同时承诺遵守甲方的包括安全生产、劳动卫生等各项指导原则。

(三)应根据甲方工作需求,选派符合甲方要求的乙方员工到甲方指定的工作地点工作,同时承诺不派出或使用童工。对于甲方按本合同相关条款进行调整的服务人员,乙方应予接受。

(四)乙方应为派到至甲方的员工办理合法的劳动用工手续,与其建立劳动关系并签订劳动合同,乙方应于合同生效后7日内,向甲方提供员工的有关证明的原件及复印件(包括但不限于履历表、与派遣员工签署的合同、学历证、身份证和健康证等的复印件),并保证其资料的真实有效性,经甲方核验后原件退回,复印件留存。同时乙方应承诺遵守《劳动合同法》等相关规定。

(五)乙方员工必须符合以下条件:

- 1、 身体健康,精神状态良好,并具有合格有效的健康证;
- 2、 具有高中或以上学历,能有效和清楚地口头和书面表达自己;

- 3、 未患有痢疾、伤寒、病毒性肝炎等消化道传染病(包括病原携带者),活动性肺结核化脓性或者渗出性皮肤病以及其他

有碍食品卫生的疾病；

4、未患有职业病鉴定委员会鉴定的职业病。

(六)教育乙方员工遵守中华人民共和国法律法规和甲方的工作规章制度。

(七)乙方在本合同的执行期内应保守甲方的各项商业秘密，不得将有关资料透露给任何第三方。乙方应教育员工保守甲方的各项商业秘密，如因乙方员工的原因导致甲方有关的商业秘密泄露，乙方应承担相应的法律责任。

(八)乙方应遵守法律、法规和政策的规定，按相关国家规定为服务人员缴纳“五险一金”，在约定的日期向服务人员支付报酬，未给服务人员缴纳“五险一金”或未按照约定日期向服务人员支付报酬的，由此造成的后果由乙方自行承担。

(九)乙方应保证具有履行本合同的法定资质，于合同生效后 7 日内，向甲方提供营业执照、劳务派遣等资质证明的原件及复印件，并向甲方书面递交乙方用工名单并标注其职位和负责的工作；乙方应保证严格遵守有关的中华人民共和国的法律法规，特别是有关员工劳动保障或福利政策，同时承诺遵守甲方的包括安全生产、劳动卫生等各项指导原则；乙方应为派至甲方的员工办理合法的劳动用工手续，与其建立劳动关系并签订劳动合同，乙方应于合同生效后 7 日内，向甲方提供员工的有关证明的原件及复印件(包括但不限于履历表、与派遣员工签署的合同、学历证、身份证和健康证等的复印件，复印件加盖公章)，并保证

其资料的真实有效性，经甲方核验后原件退回，复印件留存。

(十)乙方应遵照甲方的制度进行生产管理，并且处理乙方员工的劳动、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。乙方全面负责被安排的服务人员的劳务用工管理、生活费用管理、劳务纠纷处理，处理涉及劳务关系的所有事宜，乙方及其服务人员不得以任何理由向甲方申请解决劳务纠纷的主张。

(十一)乙方应教导其员工严格按照甲方的工作描述，生产操作规程等质量标准进行工作。乙方派遣员工因意外产生的工伤、经济补偿、劳动争议等均由乙方承担。

(十二)除非征得甲方书面许可，乙方不能随意调换其员工的工作岗位，更不得随意召回其员工(乙方员工辞职除外)。对于甲方在对服务人员监督、检查过程中发现的问题，乙方应在甲方限定的合理期限内根据甲方的要求予以整改，超过限定期限或整改不合格的，由此产生的后果由乙方自行承担，甲方有权暂缓付款并追究乙方的违约责任。

(十三)因乙方原因所造成乙方外包工作岗位的空缺，乙方应自接到通知后7日内补齐。如有变动，乙方应在30日前提出书面申请，并征得甲方的书面同意，甲方应于收到乙方申请后5日内给予乙方书面反馈，5日内未反馈的，视为同意乙方的变动。每月17-22日期间不得有岗位空缺。

(十四)乙方人员在工作期间发生工伤，乙方应承担工伤认定

申请和劳动能力鉴定申请，以及协调工作，甲方应积极配合。工伤认定申请和劳动能力鉴定申请结束后，由乙方按照《工伤保险条例》的有关规定承担赔偿责任，并按有关规定执行。如给甲方造成经济损失，乙方须向甲方进行同等金额的经济赔偿。

(十五)乙方管理人员应及时与甲方相关管理部门确认员工的工作表现。

第六条 费用的结算及支付：

甲方按照甲、乙双方所约定的标准和方式支付费用：合同签订后，甲方应支付乙方的总费用为1045000元整（壹佰零肆万伍仟元整）。

以三个月为一周期分四次支付服务费用。每次支付合同金额的25%，即261250元整。前两次在周期最后一个月的工作日前支付当次服务费用，第三次在12月15日前支付当季服务费用，第四次支付时限同前两次。乙方应在甲方付款时提供合法真实有效发票。

第七条 违约责任：

(一)如乙方提供虚假资质证明材料，不具备履行本合同的合法资质的，甲方有权立即终止本合同，给甲方造成损失的，乙方应承担赔偿责任。

(二)如乙方未按本合同规定期限提交乙方派往甲方工作的员工的有关证明材料，又无正当理由的，甲方有权单方终止本合同，给甲方造成损失的，由乙方予以赔偿。

(三)如乙方未按本合同规定与员工签订劳动合同,或拖欠员工工资,或支付员工的工资低于北京市最低工资规定,甲方可责令其限期改正;乙方逾期未改的,甲方有权单方终止本合同,给甲方造成损失的,由乙方予以赔偿。

(四)乙方违反中国有关法律法规和本合同的其他规定的,甲方有权终止本协议的履行;给甲方造成损失的,由乙方赔偿损失。

第八条 合同期限: 本合同期限自 2022 年 5 月 1 日至 2023 年 4 月 30 日止。

特别说明:如遇政府财政明年此项目经费未批准,甲方 2022 年 12 月 1 日前通知服务单位,合同到 2022 年 12 月 31 日自然终止,甲方不因此构成违约亦无需承担任何违约赔偿及利息损失等费用给乙方,对此乙方不持异议。

第九条 如因不可抗力,致使本合同不能履行时,甲乙双方均有权提前终止本合同。

第十条 甲乙双方除因书面协商一致外,任何一方均不得将本合同中权利和义务转让给其他第三方。

第十一条 争议及未尽事宜:

(一)关于本合同的任何争议,甲、乙双方应协商解决,不能解决的,任何一方均应向北京市东城区人民法院起诉。

(二)本协议未尽事宜或与国家有关法律、法规、规定相悖的,均按国家有关法律、法规、规定执行。

(三)任何一方就对方针对本合同项下任何条款的违约行为

的自动弃权或重复性弃权不应被视为是对下一次针对同一条款的违约行为、或针对其它条款的违约行为的弃权。

第十二条 本合同一式肆份，甲方执贰份，乙方执贰份，具有同等法律效力，自双方授权代表人签字并加盖公章之日起生效。

附件一 服务需求

附件二 内业人员绩效考核说明

附件三 热线处置人员绩效考核说明

甲方：

地址：

乙方：

地址：



法定代表人

或授权人代表（签字或盖章）

法定代表人



或授权人代表（签字或盖章）

日期：2022.5.6



日期：

附件一 服务需求

一、工作内容：

（一）便民热线处置主要职责：

协助东城区住房城市建设委做好便民热线二级平台值守。主要事项包括案件接收、派发、处置、编写结案意见、结案；做好台帐登记及派单种类梳理统计，每个考核周期形成分析报告等。

1. 工作时间：

便民热线值守：周一至周五上下班时间为 9：00—18：00

节假日实行倒班制，上下班为 10：00—17：00

2. 具体职责：

（1）熟记对所负责区域的物业公司及物业项目情况，建立与物业项目负责人的沟通联络机制；

（2）接单后，对案件进行甄别，建立台账，对符合职权范围的及时处置，不符合职权范围的依法依规回复流转平台；

（3）受理的网格案件及时联系物业公司，将案件信息、办理时限告知物业公司，由物业公司安排人员处置，并将处置结果以文字和图片形式反馈处置平台；

（4）受理的便民热线案件，根据案件类别通过电话核实、协调，现场检查等形式办理。对涉嫌违法违规的案件与科室共同办理，行政处理和行政处罚工作由科室负责；

（5）负责现场核实案件处理结果，留存案件处置的相关材料；

（6）便民热线案件办理完毕后，通过平台将办理结果反馈流转

平台;

(7) 便民热线办理完成后要将办理结果回复来电人, 将留存回复语音和文字办理意见反馈流转平台;

(8) 对于情况较紧急的案件直接协调物业公司、属地街道予以处置;

(9) 向流转平台反馈处置及核查结果, 留存记录和图片作为归档材料。

(10) 做好案件办理记录, 做好分管案件数据的统计, 按各街道进行案件归档。

二、岗位要求:

- 1、年龄适当, 身体健康, 形象良好, 男女均可;
- 2、普通话标准, 有良好的沟通、表达、协调能力, 执行力强;
- 3、高中以上学历, 有城市管理、物业管理工作经历的人员优先录用;

4、熟悉使用 windows 系统和 office 办公软件;

5、遵守纪律, 服从管理, 听从安排, 责任心强, 工作积极主动;

6、了解东城区区情及相关法律法规及业务知识;

7、能服从春节等重点时期应急加班、备班的工作需要;

8、有很强的工作责任心。

三、对外包公司的要求:

(一)、外包公司公开人员招聘和录用流程

- 1、外包公司根据住建委网格化服务管理要求发布招聘信息、公

开招聘渠道；

2、外包公司对应聘人员进行初筛，并将筛选人员简历报住建委审核，并确定面试名单；

3、住建委对应聘人员进行面试，面试通过后，由外包公司安排应聘人员进行业务培训（住建委可协助公司组织培训）；

4、业务培训后，由住建委对试用期内人员进行业务考核，考核通过后方可正式录用。（试用期为1个月）

5、外包公司应确保拟派人员的稳定性，外包公司更换人员需征得住建委的同意。

（二）、管理、培训与考核管理办法

1、人员管理

外包公司要制定人员管理制度规定，并负责外包人员的安排班、考勤、管理。（住建委对人员考勤实施监管）

2、业务管理要求

根据住建委网格化工作的业务特点，制订保障网格化管理的业务管理制度报住建委备案。业务管理制度包括各种服务流程及内部管理制度。服务流程及内部管理制度至少包括但不限于：业务流程、人员管理制度、业务流程管理制度、服务用语规范、质量监控制度、业务培训制度、应急保障方案、统计报表制度、保密制度、奖惩制度、日报制度等。要确保各项管理制度的落实，并与个人绩效考核挂钩。

3、业务培训

（1）、外包公司要对平台工作人员适时进行业务培训。

(2)、市、区新的业务要求和工作标准，由住建委提供，并协调负责并对工作人员进行培训。

4、业务考核分析

1、每月对业务科完成案件处理情况进行量化，并实施考核通报（研究考核方案）。

2、每月、季、年对两个平台运行情况进行数据分析总结。

附件 1 《住建委网格化管理外包服务考核办法》

（三）应急保障要求

根据住建委的业务要求，服务外包公司要提供节假日及两会等重点保障时期的保障方案，保证工作正常开展，在特殊时期应急方面的处置服从住建委的安排。

附件二

内业人员绩效考核说明

一、绩效考核目的：

- 1，不断提高公司管理水平、管理质量，降低问题发生率，提供公司保持可持续发展的动力；
- 2，加深公司员工了解自己的工作职责和工作目标；
- 3，不断提高公司员工的工作能力，改进工作业绩，提高员工在工作中的主动性和积极性；
- 4，通过考核结果的合理运用（奖惩调整、精神奖励等），营造一个激励员工奋发向上的工作气氛；

二、绩效考核原则：

- 1，公平、公开性原则：公司员工都要接受公司考核，对考核结果的运用公司同一岗位执行相同标准；
- 2，定期化与制度化原则：绩效考核工作在绩效考核负责人的直接领导下进行；
- 3，公司对员工的考核采用上级考核的方法：考核负责人直接考核下属岗位；
- 4，公司对员工的考核采用百分比的办法；
- 5，工作结果占比 80%（其中直属领导占比 30%，上级领导占比 50%），人员日常考勤表现占比 20%；

三、绩效考核标准：

- 1，考核周期内，对上级领导安排的工作能高效、保质完成；
- 2，服从直属领导安排，随时保持与直属领导的沟通，对直属领导不得以各种借口欺瞒、推脱、敷衍了事；
- 3，日常考勤：考核周期内，应做到全部考勤正常，无迟到、早退、旷工、脱岗等异常情况；
- 4，此每月绩效考核作为年终考核标准。
- 5，不定期进行培训和考试，成绩纳入绩效考核范围。

附件三

热线处置人员绩效考核说明

一、绩效考核目的：

- 1，不断提高公司管理水平、管理质量，降低问题发生率，提供公司保持可持续发展的动力；
- 2，加深公司员工了解自己的工作职责和工作目标；
- 3，不断提高公司员工的工作能力，改进工作业绩，提高员工在工作中的主动性和积极性；
- 4，通过考核结果的合理运用（奖惩调整、精神奖励等），营造一个激励员工奋发向上的工作气氛；

二、绩效考核原则：

- 1，公平、公开性原则：公司员工都要接受公司考核，对考核结果的运用公司同一岗位执行相同标准；
- 2，定期化与制度化原则：绩效考核工作在绩效考核负责人的直接领导下进行；
- 3，公司对员工的考核采用上级考核的方法：考核负责人直接考核下属岗位；
- 4，公司对员工的考核采用百分比的办法；
- 5，工作结果占比 80%（其中直属领导占比 30%，上级领导占比 50%），人员日常考勤表现占比 20%；

三、绩效考核标准：

- 1，考核周期内，对上级领导安排的工作能高效、保质完成；
- 2，服从直属领导安排，随时保持与直属领导的沟通，对直属领导不得以各种借口欺瞒、推脱、敷衍了事；
- 3，案件处置回复率，满意率，回访解决率应按要求保质保量完成；
- 4，案件处置退回率：考核周期内，处置案件应按照“六有”（有时间、有地点、有人员、有过程、有结果、有反馈）标准回复并附录音，上传材料及录音不得造假；
- 5，挂账、剔除说明、明细表等文中案件号要准确；挂账、剔除对应序号准确且与研判结果一致；内容描述清晰准确，符合逻辑关系，确保文字准确度；剔除理由附相应法律、法规文件（文件首页、政策页、末页）；
- 6，日常考勤：考核周期内，应做到全部考勤正常，无迟到、早退、旷工、脱岗等异常情况；
- 7，此每月绩效考核作为年终考核标准；
- 8，不定期进行培训和考试，成绩纳入绩效考核范围。