

2023年市民热线服务第三方专业机构服务项目

甲方：北京市石景山区城市管理指挥中心

地址：石景山区杨庄东街甲 65 号

负责人：周正民

联系人：石梦

联系电话：18001278345

乙方：北京德元通远人力资源管理有限公司

地址：北京市朝阳区左家庄前街百灵大厦 401 室

负责人：李茵茵

联系人：吕昌

联系电话：010-64620199

为满足北京市石景山区城市管理指挥中心“12345 市民热线工作”需要，北京市石景山区城市管理指挥中心（以下称“甲方”）与（以下称“乙方”）本着友好合作的原则，就乙方自愿承接项目，进一步明确甲、乙双方的权利和义务，签订本合同：

第一条 服务内容和方式

1.1 服务内容：乙方承接甲方指挥中心建设服务项目，向甲方提供指挥中心的团队，具体服务内容如下：

1.1.1 甲方委托乙方提供“12345 市民热线工作”运营管理服务团队。

1.1.2 运营团队 36 名专业人员，根据甲方要求派驻到甲方所在单位，响应市级派单和群众诉求，指导、跟踪、督促各单位（部门）开展诉求办理，并建立数据库提供分析研判。

1.2 服务方式：乙方负责提供日常运营管理服务，按照甲方要求提供满足5*8小时的运营人员服务：

1.2.1 乙方自行聘请项目人员，由乙方与项目人员签订劳动合同，在本项目合同有效期及有效期届满后出现的任何劳动纠纷或劳务纠纷经济补偿金或赔偿金均由乙方承担法律责任，与甲方无关。乙方应负责项目人员薪金的发放、社会保险及住房公积金的缴纳。

1.2.2 乙方应保障项目人员的福利待遇，包括加班费，重大节日过节费（春节、五一、十一等），传统节日福利（元宵节、端午节、中秋节等），年终奖励及表彰奖励涉及的费用，确保项目团队稳定性。

1.2.3 乙方配合甲方制定项目员工管理制度，包括保密、安全管理、疫情防控管理、交接班、节假日值班、请示报告、换班、考勤、加班管理、薪酬、培训、考试、考试评定、质量检查、工作汇报、项目资料留存管理、业务档案管理等制度，按标准执行。

1.2.4 乙方配合甲方制定项目运营制度，包括项目管理团队组织架构及职责、项目沟通机制及例会制度、项目实施进度、项目需求反馈标准等，在项目的日常运营中，严格按照运营制度执行。

第二条 合同有效期

合同有效期：2023 年 08 月 25 日至 2024 年 06 月 24 日。

第三条 服务费及支付方式

3.1 合同价款

合同价款总额为人民币 肆佰零壹万元整 (大写), ¥ 4010000.00 元 (小写)。此款项为本合同总价款, 除此之外甲方无需再向乙方另行支付其它任何费用。

3.2 支付方式

合同签订后, 甲方采取月度支付的方式进行支付乙方合同服务费:

①其中合同服务费 378.309 万元, 采取月度支付的方式进行, 即 378309 元/月; 税金 22.691 万元, 采取月度支付的方式进行; 即 22691 元/月; 以上费用每月月底前支付:

②由乙方根据用工人员出勤情况、绩效考核情况, 计算人员工资及绩效奖金, 办理国家规定的社保、福利待遇等相关事宜;

③乙方每月 5 日前向用工人员发放上年度工资、绩效奖金、加班费及福利待遇等; 甲方因故资金不能按期到位的, 甲方协商乙方按期垫付;

④甲方每次付款前, 乙方需先向甲方开具等额增值税普通发票;

⑤月度费用以实际产生费用为准。

(3) 乙方指定账户及联系方式情况如下:

开户银行: 中国建设银行股份有限公司北京华远街支行

账 号: 11001069300053005216

银行代码: 693

联 系 人: 吕昌

联系电话: 010-64620199

乙方保证此账号正确无误, 甲方将款项汇入此账号视为完成了付款义务, 出

现任何意外致使乙方未收到款项，与甲方无关，甲方不承担任何责任。

第四条 双方的权利及义务

4.1 甲方的权利和义务

4.1.1 甲方有权在乙方推荐的候选人中挑选甲方认为合格的乙方服务人员进场提供服务。甲方有权对乙方提供的人员的工作进行监督、考核、检查、询问和具体指导等。甲方有权要求调换技术或服务不到位或不适合在甲方工作的人员，甲方有权对人员的出勤及履职情况进行考核及记录，有权依据考核结果要求乙方给予人员以奖惩。

4.1.2 甲方对乙方提供的符合合同约定的人员提供必要的工作环境，但不提供住宿，住宿由员工自行解决。

4.1.3 甲方有权检查监督乙方完成项目的质量和进度，对其提供的服务进行评审和验收，对质量进行考核评价，提出调整及改动等。

4.1.4 如果乙方为甲方提供的人员严重失职或有下列行为之一，甲方即有权要求乙方进行人员调换，乙方在收到甲方调换人员通知后，一周之内必须完成人员更换。

①试用期考核未通过。

②工作人员自行提出不愿意从事岗位工作。

③不能按岗位职责履行职责的，考核未通过的。

④不服从正常工作分配及调动的。

⑤自到甲方上岗开始累计旷工 1 个工作日。

⑥自到甲方上岗开始请事假累计超过 10 天，或病假累计超过 10 天的，或因病不宜从事原来工作服务的。

⑦不遵守甲方单位规章制度和纪律的，严重违反工作规定或单位规章制度，发生责任事故，或者失职、渎职，造成严重后果的。

⑧在工作期间打架斗殴，卖淫嫖娼，吸食毒品等参与违法犯罪活动的、受到刑事处罚、行政处罚的，或者被劳动教养的。

⑨在甲方工作服务期间对甲方工作人员或其他人员进行人身伤害、殴打、辱骂、诽谤、捏造事实毁坏名誉及其他伤害或者侮辱行为的。

⑩有疾病或者传染病及其他健康问题的。

⑪私自携带藏匿管制刀具，枪支，毒品，淫秽物品等违法物品的。

⑫疫情期间，不遵守政府疫情防控政策的；

⑬出现负面新闻报道或负面事件时，可能给甲方造成负面影响的，甲方有权要求乙方立即更换其他人员，并有权要求乙方对此承担全部责任。

⑭其他情况甲方认为必须更换工作人员的。

4.1.5 鉴于甲方岗位的重要性和安全性，乙方工作人员应当遵守甲方单位的规章制度和纪律，因乙方人员违反甲方单位规章制度和纪律的，甲方有权要求乙方立即更换人员，如造成损失的，将同时追究其相关责任。

4.2 乙方权利和义务

4.2.1 乙方为甲方提供的人员，须具备岗位所需的人员条件。乙方需如实向甲方提供人员真实有效的的身份和学历证件；并定期向甲方提供人员真实有效的的体检证明。

4.2.2 乙方为甲方提供的人员需经甲方试用，试用期考核通过后方可从事岗位工作。试用考核期内不符合甲方要求的，乙方有义务进行更换。

4.2.3 乙方应保证本项目人员稳定，非因甲方原因不得频繁更换，如遇人员离职等原因，乙方应能在一周之内提供有相关资质的合格替补人选，或根据甲方的具体要求进行安排。

4.2.4 乙方为甲方提供的人员，应遵守国家及北京市法律法规，无刑事犯罪及处罚记录，在工作中执行甲方各项制度、规定，认真履行工作职责，圆满完成工作任务。

4.2.5 乙方应按照《劳动合同法》规定与劳动者订立劳动合同，按时、足额向服务人员支付劳动报酬、交纳社会保险和住房公积金，并代缴服务人员的个人所得税。

4.2.6 乙方指派的工作人员由乙方自行管理和培训，由乙方自行指定项目负责人负责管理。

4.2.7 乙方项目人员在履行合同期间使用的由甲方提供或支付费用的设备设施，属于甲方的财产，完成服务项目时应完好的归还给甲方，如有损坏的乙方或行为人应予赔偿。

4.2.8 未经甲方的书面许可，乙方不得以任何形式将其在本合同项下的权利义务转让、转包、分包给任何第三方，否则视乙方为根本违约行为，甲方有权单方面解除合同，一切损失责任由乙方承担。

4.2.9 乙方及乙方提供的人员，对工作内容以及在岗位职责履行过程中获得的信息，应遵守保密义务。不得以任何形式向任何第三方泄露。违反以上保密义务给甲方造成损失，乙方负有停止侵害、消除影响、赔偿损失的责任。

第五条 项目管理小组及技术人员要求

双方各指派一名代表作为本项目负责人，项目负责人职责范围包括本项目实

7
施过程中的所有事务。本项目负责人如需更换必须经过对方书面同意。

甲方负责人： 石梦 联系电话： 18001278345

乙方负责人： 吕昌 联系电话： 13811192678

第六条 委托项目工作成果的评价、验收

6.1 乙方向甲方提交完整的委托项目工作成果后，应在甲方指定的地点接受甲方对其工作成果进行质量评审，双方认可该评审结果为验收结果。

6.2 乙方项目负责人应对工作情况做出必要说明，并可以对质量评审结论申述意见。

6.3 如乙方提交的工作成果未通过质量评审的，乙方应在甲方规定的期限内进行修改并承担修改费用，并重新申请进行评审验收；如乙方未在甲方规定的期限内完成修改工作或经修改后仍未能通过质量评审的，乙方应承担违约责任并赔偿由此给甲方造成的全部损失，甲方有权视乙方具体违约情况要求乙方退还已付费用及赔偿甲方的所有损失。

6.4 乙方提交的委托项目工作成果通过质量评审的，经双方授权代表签字确认后，作为委托项目工作成果验收合格的依据。如果甲方代表对工作成果部分确认签字或者签字后又进行备注提出疑问的，视为乙方工作验收不合格，乙方必须进行修改，重新申请评审验收。

第七条 保密义务

7.1 乙方及乙方人员对其在履行合同过程中所知悉的甲方项目技术秘密、商业秘密和工作具体内容承担保密义务。

7.2 乙方保证对甲方所提供的保密信息予以妥善保存，仅使用于与完成委托项目工作有关的用途或目的；在缺少相关保密条款约定时，应至少采取高于适用

于对自己的保密信息的保护措施和审慎程度进行保密。一经甲方提出要求,乙方应按照甲方的指示在收到甲方的书面通知后 3 日内将收到的含有保密信息的所有文件或其他资料归还甲方。

7.3 非经甲方特别授权,甲方向乙方提供的任何保密信息并不代表授予乙方该保密信息包含的任何专利权、商标权、著作权、商业秘密或其它类型的知识产权。

7.4 本合同项下约定的保密期限为长期。

第八条 知识产权

8.1 在本合同有效期内,乙方利用甲方提供的技术资料和工作条件所完成的新的成果,归 甲 方所有;合同有效期内,甲方利用乙方提交的技术\运维工作成果所完成的新的成果,归甲方所有。

8.2 乙方保证委托项目成果是其独立实施完成,不会受到任何第三方基于侵犯其专利权、商标权、著作权、商业秘密等的指控和诉讼。如果甲方收到上述指控和诉讼,乙方应当配合甲方积极应诉,并承担因此给甲方造成的全部损失,包括但不限于诉讼仲裁费、律师费、法院或仲裁机构最终裁定的侵权赔偿费用及甲方承担其他侵权责任所造成的经济损失等。

第九条 违约责任

9.1 如一方违约,依法承担违约责任。

9.2 乙方有下列情形之一的,应承担违约责任:

①乙方未按合同及相关附件约定的日期、方案、人员、内容等条款履行合同的,每违约 1 次或 1 日,应向甲方支付合同总价款 1 % 的违约金;如本合同期限内违约行为累计超过 3 次或累计违约超过 10 日的,甲方可单方解除合同并要

求乙方退还全部已付合同费用及赔偿甲方的所有损失。

②如乙方的服务未通过质量评审的,应在甲方规定的期限内进行整改并承担相关费用,并重新申请进行评审验收;如乙方未在甲方规定的期限内完成整改或经整改后仍未能通过质量评审的,甲方可单方解除合同,要求乙方退还全部已付费用,承担合同总价款 30%的违约金,并赔偿由此给甲方造成的全部损失。

③如乙方违反合同保密约定,应当采取有效措施防止该保密信息的泄密范围进一步扩大,赔偿由此给甲方造成的全部损失,并向甲方支付合同总价款 30%的违约金,严重的将同时承担所有相关经济责任及刑事责任。

④如果甲方因乙方而受到知识产权方面的控诉,乙方应当积极配合甲方应对,承担因此给甲方造成的全部损失,并向甲方支付合同总价款 30%的违约金。

第十条 不可抗力

如遇不可抗力导致本合同无法继续履行,双方免责,损失自行承担,合同自动终止。

第十一条 合同解除

11.1 甲乙双方协商一致,可以解除合同。

11.2 任何一方违约导致合同无法继续履行的,另一方可以解除合同。

第十二条 争议的解决

因履行合同所发生的一切争议,由双方当事人协商解决,协商不成的双方应向甲方所在地石景山区人民法院起诉。

第十三条 其他约定

13.1 本合同在履行期间如遇到国家现行法律法规修改或变更,双方应以调整后的国家法律、法规更改有关条款,但不影响其他条款的有效性,双方皆有履

行其他有效条款的义务。

13.2 合同自双方签字盖章之日起生效。

13.3 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。

13.4 本合同一式陆份，甲方执肆份，乙方执贰份。

(以下无正文)

甲方：北京市石景山区城市管理

指挥中心



法定代表人(签字):



或

授权代表(签字):

乙方：北京德元通远人力资源

管理有限公司



法定代表人(签字):

或

授权代表(签字):

李楠

签订日期： 年 月 日

签订日期：2013年8月5日