

火车站管委会旅客服务窗口等服务外包项目合同书

甲方（采购人）：

乙方（中标供应商）：

根据《中华人民共和国民法典》以及政府采购相关法律法规规定,就甲方将提供旅客服务窗口等服务外包给乙方事宜，经双方协商一致达成如下协议：

第一条、外包服务内容及职责：

乙方按照甲方需求为甲方提供相应岗位外包服务业务。

1、岗位需求：为打造文明的站区环境，全面提升火车站地区品质形象，提升旅客安全、便捷的出行保障，做好服务窗口咨询、投诉受理、广场及周边秩序监管及网格化管理等其他业务，需外包岗位35个，如遇特殊情况依据甲方需求随时调配。

2、外包岗位职责及服务内容

（1）对提出投诉、咨询的旅客，及时协调相关部门处理出现的问题，积极主动做好咨询、引导和受理服务，为旅客提供优质服务。

（2）认真做好辖区内网格化日常管理，配合各相关部门做好执法检查工作，发现问题及时协调处置。

（3）做好网格基础信息采报，对可能引发风险事件的各类问题隐患及时预警报告并协助管控；负责组织协调流动人员管理与服务工作，对生活无着落人员进行救助等工作。

（4）做好后勤保障工作，及领导交办的其他工作

第二条、外包费用及付款方式

1、本协议暂定外包费用总金额（人民币）：1800960元，（大写：壹佰捌拾万零玖佰陆拾元整）包括但不限于服务外包人员的基本工资、加班费、通信、餐补、

采暖降温、其它福利津贴、社会保险、商业保险费、培训费，以及乙方管理服务费
费等本合同项下直接和间接费用、利润和税金等相关的全部费用。任何错报、漏
报终由乙方自行负责。实际支付金额以甲方确认的工资表上显示的人员数量为准
(外包人员旷工、请假等，影响提供正常服务的，服务费相应扣减，扣减数额由
甲乙双方协商确定)。最终月服务费用按照乙方实际提供出勤人数为准，合同期
内不受市场价格变化因素影响而调整。

2、付款方式及依据

付款方式：实行按月后付制支付。每月甲方根据提供服务人员的考勤，乙方
提交当月服务费申请，审核完成后乙方根据当月服务内容向甲方提交发票，经甲
方核实后收到发票后 10 个工作日内一次性据实结算。如遇国家法定节假日等特
殊情况，可顺延 3-5 个工作日。

本合同采用银行转账进行结算。

乙方指定收款账号为：

户名：

账号：

开户行：

乙方指定接收业务服务费用的账户信息变更，乙方应提前 3 个月书面通知甲
方。

除本合同明确约定的情形外，双方人员均无权调整本合同约定的外包费用标
准；确需调整外包费用标准的，经双方协商另行签署补充协议后方可生效。

第三条、服务期限

本合同约定期限为壹年，(自 2025 年 9 月 28 日起至 2026 年 9 月 27 日)合同期满经甲方考核达标后可再续一年。

第四条、双方权利和义务

(一) 甲方权利和义务

1、甲方应为乙方外包人员提供与岗位相关的办公场地、设施设备等。

2、乙方应遵守甲方的岗位要求及工作纪律；乙方外包人员违反甲方岗位要
求及工作纪律，受到群众投诉、媒体曝光并造成不良影响的,甲方可提请乙方无
条件更换外包人员,乙方应在 8 小时内作出响应,在不影响工作的前提下,5 个工作

日内补充人员到位；如经甲方研究认定造成严重影响的，除要求乙方无条件更换外包人员外，乙方以本季度应付款项为基数，按每天 3‰计算向甲方支付违约金。

3、乙方在服务期间出现重大失误或导致甲方损失、处罚的,甲方有权单方终止协议且不视为违约,并向乙方追索因失误造成的全部损失。

4、甲方有权对乙方提供的服务进行监督、检查和评估，提出意见和建议，要求乙方及时改进服务质量。

5、甲方有权要求乙方保守在服务过程中知悉的甲方国家秘密和员工个人隐私信息，未经甲方书面同意，乙方不得向任何第三方披露。

(二)乙方的权利和义务

1、根据本合同约定,乙方应按甲方岗位需求安排外包人员,并保持外包人员的相对稳定；外包人员应按照甲方要求的工作时间、工作内容、工作规范开展工作。

2、乙方根据国家《劳动合同法》等规定,与向甲方提供外包服务的外包人员建立劳动关系并签订书面劳动合同,按时支付劳动报酬及社会保险,同时为外包人员办理用工登记手续。在合同服务期内外包人员发生的劳动纠纷、劳务纠纷、工伤、病残和安全事故等劳动用工风险、损失和法律后果全部由乙方承担，乙方应自行负责处理，乙方与外包人员的劳动用工纠纷与甲方无关，甲方不承担任何责任。

3、乙方严禁拖欠服务人员的工资薪金，且工资标准不得低于服务所在地当年政府规定的最低工资标准，每月按时向全体服务人员发放上月工资。乙方应当严格遵守和执行《中华人民共和国劳动法》、及相关法律、法规。

4、乙方依法为员工办理建立、缴纳、转移、享受各项社会保险（养老保险、失业保险、医疗保险、工伤保险、生育保险等）的相关手续。并按照相关法律规定履行代扣代缴个税义务。乙方负责处理外包人员的劳动争议事宜,并承担劳动稽查部门对外包人员社会保障的各项稽核责任。

5、乙方根据甲方要求进行外包人员招聘、岗位培训、服务标准、目标管理、廉政教育、安全生产教育，同时做好外包人员心理辅导、团队建设、档案管理工作。

6、乙方应根据甲方的要求,建立并完善内部考核管理制度，外包人员综合服务群众满意度测评须达到 95%以上。

7、乙方外包人员若被发现有任何影响甲方正常岗位工作的行为,乙方管理人员应及时处置解决。对于不能胜任工作的服务人员按甲方要求及时更换,因服务人员离职等原因需要更换服务人员的,应提前一个月向采购人报告变更事项及岗位补充人员情况。

8、乙方外包人员患病,或非因工受伤,或死亡,或发生工伤事故的,由乙方按照国家《劳动合同法》及相关法律法规全权处理。乙方外包人员因自身操作不当或其他任何原因引发安全事故或者与甲方或甲方以外的第三方发生的任何纠纷或者赔偿均由乙方承担,与甲方无关,甲方不承担任何责任,如因前述情形导致甲方支付的赔偿金、甲方财产损失、甲方人员人身损失等相关损失,甲方承担后有权向乙方全额追偿。

9、在服务期间,乙方及其外包人员需保证所使用设施设备的完好、完整,若由于操作或使用不当造成设备损坏或丢失,乙方须原价赔偿。

10、乙方必须对其作业人员进行入职培训、定期教育和人事管理,以确保乙方作业人员安全。

11、在整个外包业务对接过程中,乙方未经甲方同意不得擅自调整服务人员,不得擅自增加用工等其他弄虚作假的行为,否则,乙方承担全部责任,并且甲方有权解除本协议,并不承担任何违约责任。

12、服务人员的退休手续由乙方办理。

13、乙方应积极妥善处理乙方签订外包合同人员在合同期内发生的劳动纠纷,劳动争议事宜。劳动人员在外包合同期内所产生的相应的赔偿、补偿费用均由乙方承担。若乙方不按约履行义务导致劳动争议致使甲方承担赔偿责任、补偿等责任的或导致甲方损失的(包括但不限于赔偿金、补偿金、甲方声誉损失、参与诉讼的律师费差旅费等),均由乙方承担。

第五条、服务要求及项目负责人

(一) 服务要求

1、服务质量要求:安全、高效、服务态度好。

2、日常工作响应时间要求:甲方向乙方发出需求后,乙方必须在3小时(工作时间内)响应并进入工作状态。

3、整改要求:甲方向乙方提出的工作整改要求,乙方必须在48小时内(工

作时间内)提供解决方案。对于紧急的要求,必须立即做出反馈。若乙方未在相应时间内作出反馈的,视为乙方违约,并且甲方有权另行委托第三方提供服务,由此产生的服务费用由乙方承担。

4、安全要求:乙方及乙方人员应保障安全,防止人身、财产的各类事故发生。如甲方的工作指示存在事故风险,乙方有权且应予拒绝。若非因甲方原因给乙方人员或甲方、第三人造成人身、财产等事故的,所有责任由乙方承担。

5、其他要求:

(1)乙方服务人员需提供无违法犯罪记录,体检报告,身体健康、精神面貌佳,应变能力强、服务态度端正、有法律意识、有保密意识、责任心强。

(2)乙方必须服从甲方的调度指挥,对甲方交办的各项工作任务,须认真对待及时完成。

(3)服务人员工作时间及具体休假时间由乙方根据国家有关规定并依据甲方实际工作需要具体安排。

(4)乙方需在甲方办公场所对项目人员进行抽查及现场管理,包括对外包人员的考勤、劳动纪律、作风建设等,严格执行考勤制度。

(5)乙方对本公司的员工有管理权并履行其管理责任和义务,乙方员工出现的任何问题与甲方无任何关系,甲方不承担连带责任,包括乙方员工违法犯罪、打架斗殴、在工作中不按操作规程和有关制度办事,造成一切后果和事故由乙方负全部责任,甲方不承担任何经济、法律责任;

(6)如乙方同时自营或为其他第三方经营同类业务,则乙方服务水准不得低于自营或为第三方经营的服务水准。

(7)双方约定或乙方承诺的其他要求。

第六条、关于各方关系的特别声明

1、各方确认:

(1)甲乙双方不建立劳务派遣关系,外包人员与甲方也不存在劳动关系,工资、奖金、社保及福利待遇等均由乙方负责,如发生相关劳动纠纷与甲方无关。

(2)如因乙方单方面原因导致甲方向乙方员工或雇员承担任何责任的,甲方有权向乙方追偿。

2、如因服务需要,乙方服务人员需要使用甲方提供的工作服装、员工卡等,

均不能作为乙方服务人员与甲方建立劳动关系的依据。

3、甲乙双方不构成代理关系，乙方不得私自以甲方名义对外签署或发布任何文件、制度等。

4、乙方应积极妥善处理乙方签订外包合同人员在合同期内发生的劳动纠纷，劳动争议事宜。劳动人员在外包合同期内所产生的相应的赔偿、补偿费用均由乙方承担。若乙方不按约履行义务导致劳动争议致使甲方承担赔偿责任、补偿等责任的或导致甲方损失的（包括但不限于赔偿金、补偿金、甲方声誉损失、参与诉讼的律师费差旅费等），均由乙方承担。

第七条、知识产权

1、甲方的知识产权

履行合同中甲方向乙方及乙方人员提供的信息、材料、技术等知识产权归甲方所有，本合同的签订与履行不代表甲方对乙方的知识产权转让和许可，乙方仅可出于为甲方提供服务之目标而使用。

2、专有信息

服务过程中产生的属于甲方、甲方关联公司及部门、甲方客户的专有信息的任何权利仍属于甲方、甲方关联公司及部门、甲方客户所有。

3、服务文档

服务过程中乙方向甲方提交的各类文档、技术资料，除非双方另有约定，甲方有权永久、免费使用，无需向乙方另外支付费用。

4、服务过程中乙方协助形成的技术成果

(1) 在履行本合同过程中，甲方在乙方提供的服务人员的协助下完成的和未完成的新的技术成果，其相关专利权、著作权等全部知识产权均属于甲方所有。乙方应当保证乙方服务人员不得对上述技术成果主张任何权利。

(2) 未经甲方书面同意，乙方及乙方提供的人员不得对上述技术成果进行后续开发，也不得以任何形式使用或许可他人使用上述技术成果。

(3) 甲方有权对上述技术成果进行后续开发，因此所形成的新的技术成果的知识产权及其他一切权利均由甲方享有。

(4) 双方另有约定的，按另外约定处理。

第八条、验收

(一) 服务内容完成后先由乙方进行自检, 自检合格后邀请甲方进行验收。甲方确认乙方的自检内容后, 组织乙方 (必要时请有关专家) 进行最终验收, 验收时乙方应派员参加, 共同对验收结果进行确认, 并承担相关责任 (必要时甲方可委托具有相关资质的第三方检测机构/技术专家对产品/设备进行系统验收, 由此产生的相关费用由乙方承担, 需要国家法定检验部门进行检验或验收的由乙方负责联系)。若乙方对验收结果不确认, 又在验收后三日内不提出书面异议, 验收结果对乙方产生约束力。

(二) 乙方向甲方提交服务实施过程中的所有资料。以便甲方日后管理和维护。若因乙方资料缺失导致甲方向第三人承担责任和损失的, 甲方有权向乙方追偿。

(三) 验收依据:

- 1、招标文件、投标文件、澄清表 (函);
- 2、本合同及附件文本;
- 3、国家相应的标准、规范。

第九条、合同变更与终止

1、合同的变更与提前终止必须采用书面形式。出现下列事项之一的, 终止合同:

- (1) 乙方未能履行国家法律法规规定的应尽义务, 被有关机关处罚或公示的;
- (2) 乙方被列入诚信黑名单的;

(3) 乙方及其外包人员在本合同执行期间出现故意犯罪、违法行为、重大失误, 直接导致甲方名誉、财产、资产或第三方权益受到损失 (损失 10000 元以上) 或侵害的。

以上终止事项出现, 本合同无条件终止, 但如给甲方及第三方造成损害的, 乙方须进行补偿和赔偿。

2、在合同履行过程中如遇不可抗拒的因素, 双方协商解决。

3、除本合同约定的终止原因外, 甲乙双方不得无故变更、终止合同, 若遇特殊原因需变更或终止协议, 应提前三个月书面通知对方, 并协商解决。

4、本合同约定的其他情形。

第十条、保密义务

1、乙方需对其外包人员做好保密义务的培训与教育工作，乙方人员（含外包人员、管理人员）在甲方项目从事具体外包工作时，须对本合同全部内容予以保密，且对外（即除了甲乙双方以外的其他任意第三方，包括甲方服务的项目方）不得透露外包人员身份。因乙方或乙方人员泄露本合同的内容或外包关系，导致甲方遭受损失、处罚或项目取消的，乙方应全额赔偿甲方损失，该损失包括但不限于甲方的合同损失、预期损失、诉讼费、律师费、差旅费、公证费等甲方为维护其权利而发生的全部费用或损失。

2、合同任何一方以书面、或者电子邮件等形式提供给另一方的信息或者数据,包括：客户信息、财务数据、双方订立的合同等为保密信息。一方未经对方事先书面同意,不得以任何形式将保密信息的部分或者全部披露、许可给任何第三方。

3、乙方应对外包人员进行保密教育，乙方及外包人员应遵守甲方的保密制度。对其他单位查询的资料、档案需按照甲方规定流程和程序予以公开；对其他单位查询的甲方非公开文件、资料、档案及第三方隐私、商业秘密等资料、档案、文件，未经甲方同意不得随意公开。因外包人员或乙方有关人员违反本协议保密义务的，由乙方承担赔偿责任。

4、保密义务不因本合同的终止而终止。

第十一条、违约责任

1、乙方提供的服务违法或侵犯他人权益的，应赔偿甲方全部损失，包括但不限于甲方因此支出的罚款、向他人做出的赔偿、甲方的合同损失、预期损失、诉讼费、律师费、差旅费、公证费等甲方为维护其权利而发生的全部费用或损失。

2、乙方拒绝交接工作，导致甲方工作不能正常进行的，每影响一天，乙方应按人民币（大写）贰佰元整元（¥200元）向甲方支付违约金。

3、乙方有下列情形之一的，甲方有权立即解除合同：

- (1) 乙方私自将甲方设备用于合同目的以外的用途的；
- (2) 乙方或乙方人员造成甲方人员或第三人人身伤害事故的；
- (3) 乙方或乙方人员造成甲方严重财产损失的；
- (4) 乙方违反本合同约定，经甲方通知后拒不改正的；
- (5) 乙方违反本合同约定，根据法律规定或双方约定甲方有权解除合同的。

4、乙方未按照本合同约定的服务内容、服务标准和服务期限提供服务，甲方有权要求乙方限期整改；若乙方在规定期限内未完成整改或整改后仍未达到合同要求，甲方有权每日扣除当日 1% 的服务费用，如乙方的违约行为给甲方造成重大损失的，甲方有权解除本合同，并要求乙方赔偿甲方因此遭受的全部损失（包括但不限于甲方的合同损失、预期损失、诉讼费、律师费、差旅费、公证费等甲方为维护其权利而发生的全部费用或损失）。

5、任何一方员工的违约或不当行为，均视为该方的违约或不当行为，均应当向守约方承担违约责任（包括但不限于甲方的合同损失、预期损失、诉讼费、律师费、差旅费、公证费等甲方为维护其权利而发生的全部费用或损失）。

6、若因乙方不按照履行用人单位义务导致乙方外包人员闹事、上访、扰乱甲方工作秩序，甲方有权选择以下任何方式处理，由此造成的损失 由乙方自行承担（未与乙方签订劳动合同人员除外）：

（1）中止服务费的支付，待乙方处理完毕后按相关服务费的 90% 进行结算。

（2）或先行垫付相关费用，并以垫付费总额的 110% 抵扣应付乙方的服务费。

（3）其他甲方认为合适的方式。

7、除本合同另有约定外，乙方违反本合同约定的，还应按总服务费用的 5% 向甲方承担违约金。

第十二条、不可抗力

（一）不可抗力

1、不可抗力定义：指在本合同签署后发生的、本合同签署时不能预见的、其发生与后果是无法避免或克服的、妨碍任何一方全部或部分履约的所有事件。上述事件包括地震、台风、水灾、火灾、战争、国际或国内运输中断、流行病、罢工，政府行为或者政策变化以及根据中国法律或一般国际商业惯例认作不可抗力的其他事件。一方缺少资金非为不可抗力事件。

2、不可抗力的后果：

（1）如果发生不可抗力事件，影响一方履行其在本合同项下的义务，则在不可抗力造成的延误期内中止履行，而不视为违约。

（2）宣称发生不可抗力的一方应迅速书面通知其他各方，并在其后的十五

(15) 天内提供证明不可抗力发生及其持续时间的足够证据。

(3) 如果发生不可抗力事件，各方应立即互相协商，以找到公平的解决办法，并且应尽一切合理努力将不可抗力的影响减少到最低限度。

(4) 金钱债务的迟延履行不得因不可抗力而免除。

(5) 迟延履行期间发生的不可抗力不具有免责效力。

(二) 部分无效处理

如任何法院或有权机关认为本合同的任何部分无效、不合法或不可执行，则该部分不应被认为构成本合同的一部分，但不应影响本合同其余部分的合法有效性及可执行性。

第十三条、争议解决

本合同适用中国相关法律、法规、规章,在履行合同中,如双方发生争议,双方应本着互谅互让原则友好协商解决,若协商不成,双方均可向甲方所在地的人民法院提起诉讼。

本合同约定的联系方式和联系信息（合同未约定无联系信息的则为“当事人工商登记公示信息/公民身份证登记信息”）适用于双方往来联系、书面文件送达及争议解决时法律文书送达。因联系方式和联系信息不完整或错误而无法直接送达的自交邮后第 7 日视为送达。

第十四条、监督和管理

1.政府采购合同履行中，甲方需追加与合同标的相同的货物、工程或者服务的，在不改变合同其他条款的前提下，可以与乙方协商签订补充合同，但所有补充合同的采购金额不得超过原合同采购金额的百分之十。

2、甲乙双方均应自觉配合有关监督管理部门对合同履行情况的监督检查，如实反映情况，提供有关资料；否则，将对有关单位、当事人按照有关规定予以处罚。

第十五条 无效合同

甲乙双方如因违反政府采购法及相关法律法规的规定，被宣告合同无效的，一切责任概由过错方自行承担。

第十六条 附则

1、火车站管委会旅客服务窗口等服务外包项目（项目编号：??
LTZCZB20250814）的投标文件、成交通知书、乙方竞争性投标响应文件及澄清说明文件都是本合同的组成部分，甲、乙双方必须全面遵守，如有违反，应承担违约责任。

2、本合同未尽事宜，双方共同协商达成补充协议，补充协议和附件与本合同具有同等法律效力。

3、本合同一式肆份,甲乙双方各执贰份。

4、本合同自签订之日起生效。

甲方：_____（公章）

法定代表人或委托代理人：_____（签字或盖章）

时间： 年 月 日

乙方：_____（公章）

法定代表人或委托代理人：_____（签字或盖章）

时间： 年 月 日