**临聘人员人力资源服务**

**服务采购合同**

甲方：

乙方：

年 月 日

甲方（采购人）：

乙方（中标人）：

临聘人员人力资源服务(项目编号：HRDL-FW[2024]-011-011)，由陕西恒瑞项目管理有限公司组织竞争性磋商招标， (以下简称“甲方”)确定 （以下简称“乙方”）为该项目的中标人。

依据《中华人民共和国民法典》和《中华人民共和国政府采购法》之规定，经双方在平等、自愿、互利的基础上，签订本合同，共同信守。

**一、合同价款**

（一）合同总价款为人民币（大写） （￥ ）。

（二）合同总价包括但不限于人员工资、交通费、误餐补助、运输费、管理费、税金等一切相关费用。

（三）合同总价一次性包死，不受市场价格变化因素的影响。

**二、款项结算**

（一）合同款的支付：合同签订后由采购人负责结算，采用月付方式，分12期，每期等额支付，采购方在每月30日前向乙方支付上一期费用，直至采购服务期满结束。

（二）结算方式：银行转账。

（三）支付方式：由甲方负责结算，合同签订后，乙方在接受付款前，开具全额发票给甲方。

**三、服务地点及服务期**

（一）服务地点：采购人指定地点。

（二）服务期限：自合同签订之日起一年。

**四、服务承诺**

（一）服务期内，乙方需派项目经理，直接与甲方沟通，项目经理接收甲方提出的问题与要求，并及时向公司申请调动资源，解决甲方在呼叫外包中遇到的问题。

（二）服务过程中会出现不可预料的需求变更，乙方需积极配合甲方的需求变更，并按照变更后的需求执行。

（三）乙方需设有详细的技术资料档案和服务档案，将保存项目的详细资料以便于更好地提供服务。

**五、服务内容**

1、合同签订后1个月内完成团队组建工作，项目团队需要为本项目配备项目经理、培训员或质检员或知识管理专员、数据分析等管理人员、平台工作人员等20名，具体执行情况可按照采购人需求配备。

2、服务团队配置需大学专科及以上学历，年龄一般在22-35周岁，具有扎实的文字功底及较强的沟通协调能力。

3、按季度开展员工培训工作，每年不少于四次，具体时段由采购人确定，团队培训工作包括：入职培训，岗中能力提升培训，定期聘请专业老师对平台受理岗人员进行服务标准、规范及相关知识培训、沟通交流技巧、心理疏导等内容培训。根据需求对高陵区各职能部门进行指导培训等。

4、运营服务执行7×24小时运行机制，运营方依据采购人工作实际需要，合理安排值班。认真、及时办理市热线办转办的市民服务热线接听和工单转派、督查、回访等工作，工单转派及时率、准确率、回访及时率和人工服务满意率保持在较高水平。

5、负责接受市级平台派发的工单，工作期间必须在2小时内确认交办事项，非工作期间必须在4小时内确认交办事项。

6、负责对工单内容进行研判，及时将工单转发给各承办单位。

7、负责对市级平台转派的工单进行核实，将不属于本单位办理的工单及时退回。

8、负责对承办部门办理工单进度进行督办、催单。

9、负责对承接的工单进行统计、分析，行业内专业共计季度出具大数据分析报告。

10、负责在班次之间交接工作时明确交接工单内容与办理进度。

11、管理人员应保持电话畅通、便于随时联系。

12、根据工作要求派驻出差人员。

13、人力资源公司相关要求和责任

（1）人力资源公司承担劳动法规定的责任等的全部外包责任；

（2）人力资源公司应具备健全的组织架构、完整的管理制度、专业的服务标准；

（3）人力资源公司拟派劳务人员因病、因事、辞职等原因未能履行工作职责的，应尽快另行安排其他资质不低于采购要求的劳务人员，确保采购人日常工作运行；

（4）人力资源公司拟派劳务人员在工作中因故意或重大过失给采购人造成经济损失的，经采购人、成交供应商双方认定或相关机构认定后，由责任人员承担连带赔偿责任；

（5）劳务人员发生工伤、职业病、因工死亡等事故的，采购人应及时通报和配合人力资源公司，由人力资源公司去申报办理，按国家《工伤保险条例》有关规定处理；

（6）劳务人员因工作表现不佳，工作能力无法胜任工作的，采购人可根据考核淘汰机制进行淘汰，由人力资源公司另行招聘补充人员。

**六、保密条款**

合同双方中的任何一方在合作过程中了解或接触到的 对方的商业秘密及其他秘密资料和信息（简称“保密信息”） 均应保守秘密；未经对方书面同意，任何一方不得向媒介公 开或向第三方透露、给予或转让保密信息。泄密的一方将对 另一方因此而受到的损失负完全赔偿责任并承担相应的法律责任。

**七、其它事项**

（一）乙方不得将项目转让、分包给其它单位或个人。

（二）乙方的投标文件和承诺等内容将列入合同。

**七、违约责任**

（一）按《民法典》中的相关条款执行。

（二）按合同要求提供服务或服务质量不能满足采购方要求，乙方必须无条件提高技术，完善服务质量，否则，甲方会同监督机构、采购代理机构有权终止合同并对乙方违约行为进行追究，同时按政府采购投标人管理办法进行相应的处罚。

（三）任何一方因不可抗力原因不能履行协议时，应尽快通知对方，双方均设法补偿。如仍无法履约协议，可协商延缓或撤销协议，双方责任免除。

**八、合同争议解决的方式**

本合同在履行过程中发生的争议，由甲、乙双方当事人协商解决，协商不成的按下列第（二）种方式解决：

（一）提交西安仲裁委员会仲裁；

（二）依法向甲方所在地人民法院起诉。

**九、合同生效**

（一）本合同经双方签字盖章后生效。

（二）本合同须经甲、乙双方的法定代表人（授权代理人）在合同书上签字并加盖本单位公章后正式生效。

（三）合同生效后，甲、乙双方须严格执行本合同条款的规定，全面履行合同，违者按《中华人民共和国民法典》的有关规定承担相应责任。

（四）本合同一式 份，甲乙双方各执 份。

（五）本合同如有未尽事宜，甲、乙双方协商解决。

|  |  |
| --- | --- |
| 甲 方 | 乙 方 |
| （盖章） | （盖章） |
| 地址： | 地址： |
| 邮编： | 邮编： |