12345 政务便民热线中心
人力资源外包服务合同

（项目编号：SXDC2025-ZB-04）

甲方：西安市高陵区数据和行政审批服务局

乙方：陕西道奇人才科技有限公司

签订地点：西安高陵

签订日期：2025年 3 月 21 日

甲方（委托方）：西安市高陵区数据和行政审批服务局

统一社会信用代码：11610126MB2994483N

法定代表人： 高立

地址：西安市高陵区一中路中段

电子邮箱：

联系人：聂尧

联系电话：029-86910058

乙方（服务方）：陕西道奇人才科技有限公司

统一社会信用代码：91610103MAC5JEM48F

法定代表人：党琦

地址：陕西省西安市未央区玄武路 69 号西安锦园新世纪花园社区门面房 A7-A-M8

电子邮箱：DQrckj147258@163.com

联系人：刘桐妤

联系电话：029-6293555

甲、乙双方根据《中华人民共和国民法典》、《劳动合同法》、《劳动争议调解仲裁法》等相关规定，就甲方委托乙方提供人力资源服务外包相关事宜签订本合同。

一、服务内容

1、乙方以自身服务经验，为甲方提供 12345 政务便民热线中心人力资源外包服务 ，满足甲方本合同服务需求。

2、服务地点：甲方指定地点

3、服务期：自合同签订之日起一年，本项目采取一次招标二年沿用、实行一年一考核一验收一签合同(所提供的服务质量经甲方绩效考评满意后，在采购内容不变、采购预算有保障、服务价格不变或降低的情况下,则双方可续签下年合同)。

二、甲方权利义务

1、协助乙方办理外包人员入离职手续及社会保险、档案存放、服务所需的相关资料，为外包人员提供符合相关法律法规的工作场所和劳动条件。

2、甲方根据劳动部门的批准，按外包人员工作岗位的安排可以实行标准工时制；执行其他工时制度以及因特殊原因需要延长工作时间的，甲方按劳动法规定保障休息或者付给外包人员加班费。

3、甲方按月支付给乙方外包服务费用，外包服务费包含乙方的用人成本、固定投入、管理成本及相关税费等。

4、负责外包人员的日常管理和安全教育、技能培训工作，制定并落实各项规章制度，对劳动过程中的职务危害进行预防及处理。对各项培训应当留有书面记录。

5、外包人员医疗期、病假期、产假期限内的工资由甲方承担，但外包人员应提供合法有效的医疗诊断证明。

6、乙方外包人员在甲方务工期间发生工伤及意外等事故，甲方应在事故发生24小时内向乙方通报情况，并协助乙方向劳动行政部门提出工伤认定，由乙方负责按照国家政策规定申报工伤。工伤治疗费用由乙方承担，因发生工伤而产生的费用，依法应由企业承担的部分由乙方承担。若发生工伤后甲方未能及时通知乙方或未按照规定时间提供相应申报材料，导致无法正常申报的，因此产生的责任由甲方全部承担。若因乙方未能及时申报工伤而产生的责任由乙方承担；外包人员入职后按规定参保生效前发生的工伤、医疗事故而产生的一切费用由由甲方承担。

7、若将来有关机关按照国家相关法律规定要求外包人员必须缴纳残疾人就业保障金、工会费用时，费用由乙方承担。

8、甲方有外包人员变化，甲方应以电子或书面形式及时通知乙方。否则，由此产生的一切责任由甲方承担。

9、若甲方需退回或更换外包人员的，应提前3天以电子或书面形式通知乙方和外包人员，并向乙方提供合法有效的相关书面证据材料。若法律规定需要支付经济补（赔）偿的，甲方应全额赔偿；若乙方先行承担的，乙方有权向甲方追偿。

10、如外包人员因严重违反法律法规和严重违反甲方的各项管理规章制度被

退回，甲方应向乙方提供有关资料和证据。外包人员因违法、违纪给甲方造成重大经济损失时，甲方有权追究乙方及该外包人员的法律责任。

11、在外包人员提起仲裁、诉讼时，外包人员以在用工单位用工期间发生争议为由提起仲裁、诉讼时，甲方有配合提供相关证据的义务，如怠于行使造成乙方损失的，可向甲方追偿，双方均有过错的，按照各自过错程度承担责任。

12、甲方有权对乙方违反本合同有关条款的行为提出书面意见，并要求乙方改正。

三、乙方权利义务

1、根据甲方需求，对甲方选定的外包人员进行审核，经甲方确认体检合格者办理相关手续。

2、负责对外包人员提供必要的建议和指导，教育外包人员遵守甲方的规章制度，保守甲方的商业秘密。

3、根据甲方确定的社保缴纳基数为外包人员办理建立、缴纳、转出、享受各项社会保险（养老保险、失业保险、医疗保险、工伤保险等）的相关手续。

4、根据甲方提供的外包人员工资清单，按本合同约定为外包人员发放工资、代扣代缴社会保险中个人应承担的部分及工资个人所得税。

5、外包人员在工作中因故意或过失给甲方造成经济损失的，经甲乙双方认定或相关机构认定后，由责任人员负责赔偿，乙方配合甲方进行追偿。

6、安排服务专员高效、优质地为甲方提供服务，并听取甲方意见和建议，不断改进工作。

7、乙方不得克扣甲方按照本合同支付给乙方的外包人员报酬，不得向外包人员收取费用。

8、外包人员因个人原因提前解除合同的，相关手续由乙方办理，甲方予以协助。

9、因乙方的违法行为给外包人员造成损害导致甲方承担连带赔偿责任或损害甲方权益的，乙方应当赔偿甲方的全部经济损失。因甲方的违法行为给外包人员造成损害导致乙方承担连带赔偿责任或损害乙方权益的，甲方应当赔偿乙方的全部经济损失。

10、（1）若甲方未能按照合同约定及时足额支付乙方外包服务费用，导致

外包人员社保延缴或者断缴的，所产生的纠纷及其损失、赔偿由甲方全部承担，若因财政拨款原因导致甲方不能按上述约定时间付款的，不视为甲方付款违约。

（2）外包人员的社保缴纳基数为甲方确定，若后续因社保基数问题导致相关部门认定乙方需承担责任的，由此给乙方造成的损失由甲方全部承担。

12、乙方有权对甲方违反本合同有关条款的行为提出改正意见，并要求甲方限期改正。

13、乙方有权要求甲方根据本合同及时足额支付外包服务费用。

14、乙方应在合同签订后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、平台工作人员等不超过20名，具体执行情况应按照甲方需求配备。

15、乙方提供服务团队配置需大学专科及以上学历，年龄一般在22-45周岁，具有扎实的文字功底及较强的沟通协调能力。

16、乙方应按甲方要求开展员工培训工作，每年不超过4次培训，具体时段由甲方确定，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。

17、乙方应保障运营服务期内执行7×24小时运行机制，甲方依据工作实际需要，合理安排值班。乙方提供服务团队应认真、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。

18、乙方提供的服务团队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。

19、乙方提供的服务团队负责对工单内容进行研判，及时将工单转发给各承办单位。

20、乙方提供的服务团队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。

21、乙方提供的服务团队负责对承办部门办理工单进度进行督办、催单。

22、乙方提供的服务团队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。

23、乙方提供的服务团队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。

24、乙方提供的服务团队管理人员应保持电话畅通、便于随时联系。

25、乙方提供的服务团队根据工作要求派驻出差人员。

26、乙方公司承担相关要求和责任

（1）乙方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；

（2）乙方公司拟派外包人员因病、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；

（3）乙方公司拟派外包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，经甲乙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；

（4）乙方公司提供的服务团队外包人员因工作表现不佳，工作能力无法胜任工作的，甲方可根据考核淘汰机制进行淘汰，由乙方公司另行补充人员。

四、收费标准

1、合同总价包括外包人员工资、社会保险费、乙方管理服务费、税金、员工福利、服装费等费用。

2、甲乙双方有义务对本合同收费标准进行保密。除甲乙双方另有约定外，保密信息包括但不限于本合同报价、合同文本、员工的基本信息以及双方的往来文件等。

3、若社会保险福利制度规定必须缴纳的各项费用调整，补差费用由甲方承担。

五、费用结算

1、年度总外包费用 1109165 元人民币（大写金额：壹佰壹拾万零玖仟壹佰陆拾伍元）采用月付方式，分 12 期每期等额支付，本合同签订生效后，甲方应在 2025 年 4 月 30 日前向乙方支付第一期外包费 93041 元，2025 年 5 月 31 日前支付第二期外包费 93041 元，以此类推，直至 2026 年 3 月 31 日第十二期支付完毕。

2、乙方应在每月10号前为甲方开具差额增值税（普通）发票（税率：5 %）。因乙方迟延开票或开票不合格，甲方有权暂时延迟付款，由此产生的责任由乙方承担；若因财政拨款原因导致甲方不能按上述约定时间付款的，不视为甲方付款违约。

3、乙方账户信息

开户名称：陕西道奇人才科技有限公司

开 户 行：长安银行西安未央区支行

账　　号：806010901421020248

六、违约责任

1、按《民法典》中的相关条款执行。

2、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，甲方会同监督机构有权终止合同并对乙方违约行为进行追究。

3、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。

4、本合同生效后，甲乙双方应严格履行本合同各项条款。任何一方违反本合同约定给对方造成损失的，违约方应当承担守约方因此导致的全部损失（包括但不限于直接损失、赔偿金、诉讼费、仲裁费、鉴定费、保全费、律师费等）。

5、甲方若因财政拨款原因延迟支付外包服务费用的，乙方应先行垫资缴纳外包人员社保费用，确保外包人员社保不断缴。

6、因乙方原因未能及时向外包人员发放工资、缴纳社保及发放员工福利的，产生相关法律责任由乙方承担，给甲方造成损失的，甲方有权追偿。

七、争议解决

1、在本合同履行过程中，甲乙双方与外包人员发生劳动争议的，由乙方与外包人员根据国家有关劳动争议处理的有关程序予以解决，相关责任及费用按本合同约定承担。

2、甲乙双方发生争议的，应通过友好协商解决，经协商后仍不能解决的，提交甲方所在地人民法院诉讼解决。

八、合同期限

1、本合同有效期为双方约定的服务期，若甲乙双方中的任何一方计划解除或终止本合同，应至少提前六十天以书面形式通知对方，待双方协商一致并处理完全部未办结事项（包括但不限于交接资料、结算费用、人员解除等）后，可办理合同解除手续。

2、合同解除后，提出解除合同的一方应当按照本合同履行外包人员合同期内雇主一方的权利义务，双方应当通力合作，保障外包人员的合法权益。

3、本合同解除、终止不影响外包人员的社会保险待遇支付。如因司法机关或行政机关要求乙方承担有关外包人员的社会保险待遇的，甲方应将上述费用支付给乙方。

九、其他约定

本合同在履行中，如因政府新颁布的有关法律法规和规章造成本合同条款必须修订时，均应以新颁布的法律法规和规章为准，由甲乙双方协商修订。本合同未尽事宜，由甲乙双方协商解决，另行书面约定。

十、通知与送达

1、本合同任何一方的名称、地址、电子邮箱、联系人、联系电话等信息发生变更，应当在变更后【3】日内及时通知对方。如一方以上变更事宜没有及时通知对方，对方当事人在实际收到变更通知前，本合同约定的地址将视为有效送达地址，由此产生的法律后果由变更方自行承担。

2、在本合同履行过程中就本合同相关事宜的沟通对接事项，仅可在双方指定联系方式及指定项目联系人对接，如其中一方私自对接其他人或与对接人私下沟通，均应视为无效，双方互相免责。但若由此造成严重后果，则由造成严重后果的一方个人承担全部责任。

十一、不可抗力

如发生不可抗力，包括但不限于自然灾害、爆炸、骚乱、战争、疫情、政策变更等并非受影响方所能合理控制的未预见到的事件，阻碍受影响方履行其在本合同项下的义务，受影响方应及时书面通知另一方并提供有关该事件的详尽资料，说明其不能履行或延迟履行本合同全部或部分条款的原因，不视为违约，受影响方无须对另一方因此导致的任何损失负责。但受影响方应采取适当措施尽量减少或消除该事件的影响，并应在尽可能短的时间内恢复履行受该事件影响的义务。

十二、合同生效

1、本合同一式贰份，甲乙双方各持壹份，具有同等法律效力，自甲乙双方签字盖章之日起生效。

2、本合同未尽事宜由甲乙双方协商解决，并以补充协议、备忘录形式加以补充规定，补充协议和备忘录与本协议具有同等的法律效力。

3、本合同双方法定代表人或授权代表人签字并加盖公章或合同专用章之日起生效。

（以下无正文）

甲方：西安市高陵区数据和行政审批服务局	乙方：陕西道奇人才科技有限公司
（盖章）	（盖章）
地址：西安市高陵区一中路中段	地址：陕西省西安市未央区玄武路 69 号西安锦园新世纪花园社区门面房 A7-A-M8
邮政编码：710200	邮政编码：710016
账号：	账号：806010901421020248
开户行：	开户行：长安银行西安未央区支行
户名：	户名：陕西道奇人才科技有限公司
全权代表：	全权代表：
电话：029-86910058	电话：029-6293555
日期：2025年3月21日	日期：2025年3月21日





