

## 《广外街道市民服务中心“一窗式”服务外包协议》

甲方：北京市西城区人民政府广安门外街道办事处

负责人：王书广

联系人：王君

联系电话：010-53720143

乙方：北京志华信远劳务服务有限责任公司

负责人：何大林

联系人：吴培军

联系电话：010-63269536

就甲方将“2019年引入第三方服务模式推进一窗式建设项目”的岗位劳务派遣服务事务委托给乙方的有关事宜，经双方在平等、互利、自愿基础上友好协商，达成如下协议：

### 一、服务人员

乙方向甲方提供如下15名服务人员：

序号	服务种类	服务描述	备注
1	咨询、引导服务岗	负责引导办事人取号、进行办事窗口的指引服务；负责来人或来电的各项接待、解答等服务；熟悉大厅综合管理系统的使用，完成办事处领导交办的其他工作。	
2	综合窗口服务岗	负责综合窗口有关事项的受理、要件扭转分发、分拣存档及档案电子化等相关工作。	

如因特殊情况，需增减人员，甲方应提前通知乙方，经双方商议达成一致后，增减相应的服务费。

### 二、服务期限

服务期限：2019年4月1日至2020年3月31日。

本项目属于服务类的招标项目，根据相关规定，合同签订的服务期限原则上为一年，一年合同期届满后，在不改变合同条款的情况下，可视服务情况与中标



(成交) 供应商续签合同，续签次数不得超过两次，总服务期限不得超过三年，续签合同金额必须在预算批复金额内，且累计续签合同金额较原合同金额（即第一次签订的采购合同）增加部分不得超过原合同采购金额的百分之十。如续签合同金额较原合同金额（即第一次签订的采购合同）增加部分超过原合同采购金额的百分之十，重新组织招标活动。

三、服务工作地点：广外街道市民服务中心

四、服务工作任务与要求：结合甲方具体岗位规章制度及操作章程，按照该项目招标文件相关规定执行。

### 五、乙方的义务

(一) 乙方须保证具有履行本合同的法定资质，向甲方提供营业执照、法定代表人身份证明等资质证明的原件及复印件。

(二) 乙方须保证严格遵守国家有关员工劳动保障或福利政策，保证与劳务人员签订合法的劳动合同，承担对其建立劳动关系、支付工资、档案管理、计划生育、专业技术职称、党团等组织关系管理，并保证根据国家和地方规定为劳务人员缴纳养老保险、失业保险、医疗保险、工伤保险和生育保险等法定社会保险及住房公积金。同时承诺在本合同协议有效期内维持其与劳务人员合法有效的劳动合同关系，不得因与劳务人员就劳动法律关系或在其他方面的任何争议或瑕疵影响其履行在本合同协议项下的义务。

(三) 乙方必须保证服务于甲方的劳务人员具有相应的任职资格，且品行端正，无违法违纪记录，身体健康，具有较强的爱岗敬业精神，所持户口簿和身份证真实有效。

(四) 乙方应根据甲方工作需求，选派符合甲方要求的劳务人员，到甲方指定的工作地点，完成指定的工作任务，同时承诺不派出或使用童工。乙方劳务人员上岗前应由乙方进行入职培训，同时甲方有权对乙方劳务人员进行服务培训、体检，经考试/考核、体检合格后才能从事相关服务工作。

(五) 在甲方从事劳务服务人员必须符合以下条件：

遵纪守法，品行端正，性格开朗，善于与人沟通交流，具有一定的组织协调能力。工作积极主动，有奉献精神，具备较强的责任感和事业心。年龄 35 岁以下，专科及以上学历，身体健康，品貌端正，熟悉电脑操作，熟

练使用 office 办公软件，有一定的文字写作和人际沟通表达能力，具有较强的应变能力及良好的独立工作能力。具体要求如下：

(1) 拥有真实合法的身份证明，良好的道德品质，具有良好的服务意识、理念和技巧，具有爱岗敬业精神，具有做群众工作的能力；

(2) 身体健康、心理成熟、品行端正，无违法犯罪记录；

(3) 达到国家规定的用工年龄；

(4) 大专及以上学历、普通话标准、吐字清晰、具备较强的沟通和交流能力；有一定工作经验；

(5) 使用文明规范用语，不与群众发生冲突；

(6) 遵守用人单位的各项管理制度，不得擅自脱岗、迟到早退。

## 2、工作要求：

(1) 以热情、诚挚的态度，优质、过硬的业务能力服务于公众；

(2) 通过配置服务人员彻底消除大厅与窗口之间的“真空地带”，做好服务于公众的取号系统使用指导、大厅引导、业务咨询等相关服务；

(3) 入职前开展基础培训，明确工作性质，达到初步筛选的目的。

## 3、其它要求

(1) 合同期间，如因各种原因有服务人员离职或病休，有需要的情况下成交供应商须能在 10 个工作日内提供人员补缺。

(2) 甲方有权根据工作需求，对于工作达不到要求或甲方认为不适合的服务人员，甲方可以要求成交供应商更换或退回。乙方接通知后须在 10 天内予以调换。

(3) 乙方须协助甲方解决服务人员工作期间所可能遇到的各种状况。

(4) 乙方不得将承包项目的全部或任何部分分包和转包给他人。

(5) 乙方收到项目服务费后，不予提供或不履行相应的服务时，甲方有权追回乙方未提供服务的相应款项，并按合同违约相关规定，提请有关部门处理。

(6) 由于劳务人员个人原因造成采购人经济等损失，不构成犯罪，甲方有权追偿相应损失，构成犯罪的，交由相关部门处理。

(7) 乙方应按时支付工资给劳务人员，并保证根据国家 and 地方规定为劳务人员缴纳养老保险、失业保险、医疗保险、工伤保险和生育保险等法定社会保险



及住房公积金。

(8)项目服务费已涵盖劳务人员的社会保险费,住房公积金,节假日补贴、加班补贴等,乙方不得以其它理由向甲方索取上述费用。

4. 劳务人员应知法,懂法,守法,依法办事,必须严格恪守职业道德,遵守甲方各项管理规定;具备有较高的政治思想素养和业务水平,具备吃苦耐劳的精神和高度的责任感,严格履行岗位职责,积极配合采购人开展岗位相关业务工作。

(六)乙方应教育劳务人员遵守国家法律法规及甲方的规章制度,保守甲方的商业秘密,不得将有关材料透露给任何第三方,如因乙方劳务人员的原因(经甲方允许事宜除外),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。如因乙方劳务人员工作失职,造成甲方财产损失的,乙方及乙方劳务人员需承担相应责任。

(七)乙方应根据当地政府的有关规定,按时支付劳务人员工资,按规定为其投缴社会保险及支付其他国家规定相关费用,乙方支付员工的工资不得低于当地政府规定的最低工资水平。

## 六、甲方的义务

(一)甲方应明确乙方服务的工作任务和工作要求。

(二)甲方因经营管理因素需增减服务内容或任务时,应提前书面通知乙方,经双方商议调整服务费用,并签定补充协议,于实际增减服务内容或任务当月,按照补充协议增加或减少服务费用。

(三)甲方应为乙方劳务人员提供各项安全生产条件,在为甲方提供服务期间,如劳务人员出现工伤,甲方应协助乙方进行工伤申报的各项手续。对没有参加工伤保险的人员,甲方不承担责任,相关费用由乙方承担。甲方未及时向乙方提供服务人员工伤认定材料,导致乙方不能在规定时间内向劳动部门提交工伤认定申请,在此期间发生符合《北京市工伤保险条例》规定的工伤保险待遇等有关费用由甲方承担。

## 七、服务费用

本协议约定的甲方委托乙方广外街道市民服务中心“一窗式”劳务服务全年的费用按下表执行,总费用为1580250元。包括服务项目劳务人员工资、五险

一金项目管理费、税金、员工餐费等。

(一) 报价表如下：

序号	人员	工资 (元/ 月/人)	五险一 金 (元/月/ 人)	奖金 (元/ 月/ 人)	过节费 (元/月/ 人)	工资总额 (元/月/人)	人 数	预计服务期 (月)	小计(元)
1	组长	5800	2002.5	500	100	8402.5	2	12	201660
	员工	5600	2002.5	500	100	8202.5	13	12	1279590
	人员工资合计								1481250
2	管理费、税金、残保金								90000
3	拓展培训费								9000
总 计大写：壹佰伍拾捌万贰佰伍拾元整（元）									¥1580250

说明：

1、 奖金按每人每月 500 元标准提取，用于季度奖、年终奖。计划季度奖平均每人 600 元，年终奖平均每人 3600 元。有突出表现的另行奖励。

2、 过节费按每人每年 1200 元标准提取，用于法定节假日发放。春节 500 元、国庆 300 元、元旦 200 元、“五一” 200 元。

八、付款结算方式

1、 承包合同总金额为：小写¥1580250 元，大写：壹佰伍拾捌万贰佰伍拾元整。

2、 具体付费时间及金额：合同签订后 10 日内按合同总金额的 50%（790125 元）支付费用，2019 年 11 月 31 日前支付当年街道预算资金（102 万）余款 229875 元，2020 年 1 月 31 日前支付合同总金额剩余部分 560250 元。

3、 甲方每次支付费用前，乙方须在提出支付申请的同时，提供与本次申请同等额度的国家正式发票。



4、乙方应及时并全部按报价标准支付给劳务人员工资及相关费用，如有不实，按合同违约办理。

5、具体付款时间为甲方向政府采购支付部门提出的支付申请的时间（不含政府财政支付部门审查的时间），乙方充分理解财政审核所需时间，不因此追究甲方责任。

甲方开票信息名称：北京市西城区人民政府广安门外街道办事处

乙方税务代码：91110102754665981K

乙方账户户名：北京志华信远劳务服务有限责任公司

乙方账户开户行：北京银行广安支行

乙方账户账号：01090367600120109145540

甲方按照协议约定办理支付并划入乙方指定账户。

#### 九、违约责任

甲、乙双方应认真全面履行协议书内容，任何一方违反协议书条款均应视为违约行为，都应承担违约责任。

1. 甲方未能履行协议书的有关要求而造成乙方损失的应改正，赔偿损失。
2. 乙方未按协议书的要求履行服务职责，应限期改正。在限期内不能改正的，甲方有权终止服务协议，造成损失的，由乙方负责赔偿。
3. 因不可抗力因素造成一方或双方违约的，由双方协商解决。

#### 十、其他规定

（一）乙方劳务人员发生工伤事故时，由乙方按《工伤保险条例》（以下称《条例》）的规定处理。乙方负责支付《条例》中规定的用人单位承担的相关费用，甲方按乙方支付额增加劳务费用。甲方应在乙方劳务人员治疗期结束时将相关劳务费转入乙方指定账户。

（二）乙方劳务人员非工伤或因病死亡所产生的丧葬费、补助费、一次性抚恤金、供养直系亲属一次性救济费按相关规定的标准由乙方支付，甲方按乙方支付额增加劳务费用。

（三）因乙方劳务人员或甲方原因导致乙方与乙方劳务人员终止、解除劳动合同的，符合《中华人民共和国劳动合同法》规定需要支付的相关经济补偿的，由乙方承担，甲方按乙方支付额增加劳务费用。

（四）在乙方劳务人员的劳动合同期内，因甲方生产管理因素需要待工的，

待工期甲方应当按地政府规定的最低工资标准及社保金向乙方支付劳务费，乙方应确保待工期间按当地政府规定最低工资标准向乙方劳务人员支付工资，并购买相应的社会保险。

(五) 甲、乙双方签订的《聘用引导员和窗口综合受理人员岗位劳务服务外包协议》期满后，如双方不再续签劳务外包协议，乙方应负责做好劳务人员的相关后续工作，因此造成需按《中华人民共和国合同法》规定支付经济补偿金的，由乙方承担，甲方按乙方支付额增加劳务费用。

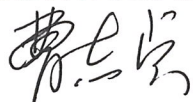
## 十二、争议处理

本协议书如与国家政策法规不符时，以国家政策法规为准。双方在履约过程中，本协议书未尽事宜或对协议书及项目条款有异议时，应本着有利于双方合作的原则协商解决，协商不成提起诉讼的，由甲方所在地人民法院管辖。

十三、本协议一式五份，甲、乙双方各执两份，招标公司一份，具有同等效力。

甲方(签章):

负责人或授权代理人签章:



乙方(签章):

法定代表人或负责人签章:



签订日期: 2019年4月18日