

# 南京市政府采购合同

合同编号：HXZC-2023451120

项目名称：南京市鼓楼区市场监督管理局部分辅助工作服务外包

采购人：南京市鼓楼区市场监督管理局

供应商：苏州智汇人才服务集团有限公司

签订日期：2024年1月10日

南京市市场监督管理局

南京市财政局 监制

合同编号：HXZC-2023451120

根据《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国民法典》等法律法规的规定，甲乙双方按照采购代理机构的中标结果签订本合同。

甲方（用工单位）：南京市鼓楼区市场监督管理局（以下简称为甲方）

乙方（外包单位）：苏州智汇人才服务集团有限公司（以下简称为乙方）

### 一、合同期限及内容

（一）本次合同约定的服务外包项目的内容为 12315 投诉工单管理、档案管理、前台服务、车辆驾驶、伙食保障、部分保洁等部分辅助业务或职能等（岗位人数 64 人）。劳务费用总价款为人民币 3707919.82 元/年，支付方式：转账。保证甲方质量标准与及时交付前提下按附件补充的单件价格进行结算。

（二）合同期限为：2024 年 1 月 1 日至2024 年 12 月 31 日。

### （三）工作内容

#### 12315 投诉工单管理（7 人）

##### 1. 岗位职责：

负责接听全局对外公开电话 83315315；

负责受理、派发工单，全程跟踪工单流程，督促各承办单位完成工单办理；

在规定时限内办结承办单位办结的工单。

##### 2. 任职要求：

具有较强的语言表达能力和沟通能力；

遵纪守法，身体健康、思维敏捷、形象气质佳，无不良嗜好；

熟练使用计算机和日常办公软件，吃苦耐劳、有较强的大局观念和团队精神；

有相关工作经验者优先考虑。

#### 档案管理（7 人）

##### 1. 岗位职责：

负责各类档案的接收，分类，编目，编制，检索工具进行科学的系统管理；

负责制定档案的工作计划，进行工作总结；

负责保管档案系统完整和安全；

熟悉计算机使用。

##### 2. 任职要求：

从事过档案管理工作，年龄不限，具有较强的语言表达能力和沟通能力；

遵纪守法，身体健康、思维敏捷、形象气质佳，无不良嗜好；

熟练使用计算机和日常办公软件，吃苦耐劳、有较强的大局观念和团队精神。

有相关工作经验者优先考虑。

#### 前台辅助（32人）

##### 1. 岗位职责：

负责分局前台业务的咨询、接待等工作；

负责审批资料的收集、整理、归档、交接等工作。

##### 2. 任职要求：

具有较强的语言表达能力和沟通能力；

遵纪守法，身体健康、思维敏捷、形象气质佳，无不良嗜好；

熟练使用计算机和日常办公软件，吃苦耐劳、有较强的大局观念和团队精神；

有前台工作经验者优先考虑。

#### 车辆驾驶（5人）

##### 1. 岗位职责：

认真遵守交通规则和操作规程，坚守工作岗位，服从调配，按时出车，严格执行行车计划；

按要求做好车辆保养和清洁工作，保持车辆运行良好，安全行驶，如实记录车辆运行情况；

严格执行用车制度，不准私自出车，车辆不乱停、乱放。

##### 2. 任职要求：

遵纪守法，身体健康、思维敏捷、形象气质佳，无不良嗜好；

吃苦耐劳、有较强的大局观念和团队精神；

有驾驶工作（从事过企业、机关单位等司机职务）经验者优先考虑。

#### 食堂保障（11人）

##### 1. 岗位职责：

遵守食堂各种规章制度，做好本职工作；

认真执行食品卫生法，搞好食堂卫生、环境卫生和个人卫生，工作时必须穿戴工作服、帽；

控制成本，节约燃料、节约食品物料，对原物料进行接收、贮存、保鲜。

##### 2. 任职要求：

身体健康，无传染病及传染病史，注意个人卫生；

具有良好的道德素质、职业素养，吃苦耐劳、团结协作；

熟练掌握烹饪知识和烹饪技术；

有相关工作经验优先考虑。

#### 办公保洁（2人）

为人稳重、积极主动、勤劳踏实、做事认真负责、文明礼貌、爱护公物；

负责中心环境卫生的保持清洁工作；

有相关工作经验者优先考虑。

#### （四）服务要求

1、乙方为所招聘员工的管理责任主体，甲方对乙方的员工不承担任何责任。

2、乙方必须参照甲方制定的服务要求严格执行。

3、乙方须建立有效的人员聘用、培训、考核、使用和控制等管理制度。

4、乙方指派联系人对外包工作人员进行管理，至少1个月1次与采购人人员沟通，通报外包工作人员的工作情况和思想动态，加强人文关怀，提高外包工作人员积极性，确保服务质量；

5、乙方通过外包工作联系人对外包工作及外包工作人员进行工作安排和监督检查，填写沟通记录并保存备查；

6、若外包工作人员无法满足甲方工作要求，需及时调整更换；

7、对于甲方在突发情况下提出的应急要求，乙方应尽最大可能为提供服务便利，并不得以此为由提出追加服务收费等要求。

#### 8、培训要求

（1）培训宗旨：入职培训，以便新员工快速适应企业环境，胜任新工作。

（2）培训内容：1）企业规章制度；2 员工手册；3)当前工作环境；4)组织机构及岗位职责和内容；5)安全教育培训。

（3）培训计划：新员工前期1-2天的岗前入职培训。

（4）培训实施：由乙方工作人员具体安排实施。

（五）在合同期内甲方或乙方依法行使解除权、提前终止本合同，应提前七天以书面形式通知对方。

#### 二、甲方权利义务

（一）甲方应明确乙方从事服务外包项目的工作内容和工作要求。

(二) 甲方根据服务外包项目需要, 向乙方无偿提供位于甲方工作区域内完成外包所需的工作场所和各项安全生产条件。对于首次上岗的乙方员工, 甲方将相关培训资料和要求发给乙方, 乙方将对其员工进行安全和操作规程方面的培训。

(三) 甲方有权抽查复检经过乙方认定体检合格的乙方人员, 对于复检不合格的乙方员工, 甲方有权要求乙方及时更换。

(四) 乙方员工有下列行为的, 甲方有权要求乙方立即更换:

- 1、乙方员工违反操作规程, 造成所负责的工作不能正常运行, 或不能保证工作质量的;
- 2、乙方员工严重违反甲方规章制度、岗位职责和劳动纪律的;
- 3、乙方员工不能提供真实有效的健康证明、身份证明的; 一经发现, 甲方有权要求乙方退回或更换。
- 4、乙方员工做出不当行为, 致使甲方遭受重大损失或严重影响甲方外部形象。

(五) 甲方应按照本合同规定的标准和支付方式及时支付乙方服务外包费用。

(六) 甲乙双方均应对知悉的对方有关信息、数据和资料(包括但不限于技术、财务、销售方面的信息、数据和资料)及其他信息负有严格保密的责任。

(七) 甲方无偿向乙方提供服务外包所需生产工具和劳保用品以使乙方员工能够完成相关服务。

### 三、乙方的权利义务

(一) 乙方应保证具有履行本合同第一条第一款所列工作内容相应的法定资质, 应提供给甲方有关营业执照等资质证明的原件及复印件。

(二) 乙方应遵守相关的中华人民共和国的法律法规, 同时承诺遵守并促使其员工遵守甲方包括安全生产、劳动卫生等在内的各项规章制度。乙方人员违反甲方的规章制度、违规野蛮操作或者有其他影响甲方对工作区域管理行为的, 甲方有权制止、责令其暂停相关服务, 并有权要求乙方立即更换该等员工。因乙方员工的行为或乙方任何违反包括但不限于劳动法律法规的行为给甲方造成的损失、处罚或罚款的, 乙方应负责赔偿, 甲方并有权从应支付的服务外包费用中直接扣除该等赔偿金额。

(三) 乙方应根据甲方工作需求, 提供符合甲方要求的员工到甲方指定的工作地点工作, 并保证有效的工作时间, 不影响甲方的正常生产工作的进展, 同时承诺不派出或使用童工。乙方应根据甲方工作需求, 提供符合甲方要求的员工到甲方指定的工作地点工作, 并保证有效的工作时间, 不影响甲方的正常生产工作的进展, 同时承诺不派出或使用童工。

(四) 乙方应为派至甲方的员工办理合法的劳动用工手续, 与其建立劳动关系并签订劳动合

同。乙方需向甲方提供乙方员工体检材料提供给甲方，体检结果必须符合甲方要求，并经甲方核实后方可上岗。乙方对派至甲方从事服务外包项目的员工承担用人单位的法定责任，依法向该等员工支付劳动报酬和福利待遇、办理社会保险。

(五) 乙方加强对员工思想动态及工作行为进行积极引导，杜绝发生批量旷工等群体性事件发生的情况。

(六) 乙方在本合同的执行期内应保守甲方的各项商业秘密并采取一切合理措施敦促乙方员工保守甲方的商业秘密。

(七) 乙方应根据当地政府的有关规定，按月支付其员工的工资，乙方支付员工的工资不得低于当地政府最低工资规定。

(八) 乙方应遵照甲方的安全生产等制度进行生产管理，负责为实现劳务服务对其员工工作时间和工作任务的安排，并且处理员工与劳动、人事相关的事宜，包括考勤制度的建立、员工离职和违纪处理等。

(九) 除非征得甲方许可，乙方不能随意调换其员工的工作岗位（乙方员工辞职或退休除外）。

(十) 因乙方员工离职所造成乙方外包工作岗位的空缺，乙方应自接到甲方通知后三个工作日内补齐。

(十一) 乙方应确保员工工资福利待遇不低于员工上一年度工资福利标准。

(十二) 乙方为所招聘员工的管理责任主体，甲方对乙方员工不承担任何责任。乙方人员在工作期间发生工伤事故，乙方应承担工伤认定申请和劳动能力鉴定申请，以及协调工作，甲方予以配合。根据国家相关法律法规要求所产生的费用和经济补偿，由乙方自行全部承担；乙方员工在本合同有效期内辞职、解聘，所产生的纠纷、费用和经济补偿由乙方全部承担。

(十三) 在合同期限内甲方工作任务发生重大调整，甲方提前 7 天通知乙方，乙方须积极配合甲方的实际情况作出人员、合作期限等方面的调整，同时做好员工思想安抚工作，甲方不另行支付额外费用。

#### 四、费用的结算及支付

(一) 乙方于每月 5 日前须开具正式增值税发票，甲方在收到乙方开据的发票后在每月 10 日前支付给乙方相关费用。每月实际支付费用，根据当月实际人数确定。

本费用包含乙方员工的工资、保险、乙方的管理费用等所有费用，甲方无须再向乙方支付任何其他费用。（详见报价单）

(二)如因甲方工作需要,产生绩效、加班、值班等费用,按实际发生额另行核算支付。  
因南京市最低工资标准调整需要增加的费用,乙方自行解决。

乙方帐户信息:

帐户名称:苏州智汇人才服务集团有限公司

开户行:建设银行苏州高新区支行

帐号:3200 1988 6360 5151 8850

## 五、违约责任

(一)如发生以下情形,甲方有权立即终止本合同、要求乙方按照合同总价款的30%支付违约金,给甲方造成损失的以及甲方因此付出的诉讼费、律师费,乙方应承担赔偿责任。

- 1、乙方员工违反甲方书面或口头告知的规定或纪律,导致甲方受到损失或形象受损的;
- 2、乙方因违反劳动法律法规被任何部门处罚或导致甲方被处罚的;
- 3、乙方员工在甲方劳动期间因其自身行为导致甲方承担赔偿责任且乙方拒绝承担的。
- 4、乙方未按照甲方要求提供服务。

(二)在合同期内甲乙双方依法行使解除权、提前终止本合同,须提前七天以书面形式通知对方。

(三)乙方员工造成甲方财产或甲方员工人身、财产损失的,甲方有权要求乙方承担相应赔偿责任,并有权从应付的服务外包费用中直接扣除。

(四)乙方未履行义务造成甲方损失的,或乙方未依法为乙方员工发放工资、缴纳社保等履行劳动法义务导致甲方为此承担任何责任的,甲方有权要求乙方做出相应赔偿。

## 六、争议解决及其他

(一)与本合同有关的任何争议,甲、乙双方应协商解决,协商不成的,任何一方均有权向甲方所在地有管辖权的人民法院起诉。

(二)本合同所称“乙方员工”、“乙方人员”是指为甲方服务外包项目,由乙方依法办理用工手续派至甲方项目现场提供服务的乙方员工。

(三)本合同在履行过程中,如甲乙双方所在地区劳动力价格及用工成本进行显著调整(如当地最低工资标准、员工福利待遇发生显著变化的等等),乙方自行解决。

(四)本合同的标题、副标题仅为阅读方便而设,不作为合同的内容。

(五)本合同是协议双方根据招投标文件,就服务外包项目签订的协议,本合同未尽事宜,以招标文件为准。

(六)合同附件是本合同不可分割的组成部分,与本合同具有同等法律效力。

(七) 本合同一式肆份, 甲乙双方各执贰份, 具有同等法律效力, 自双方授权代表人签字盖章之日起生效。

七、下列文件均为本合同的组成部分:

(一) 招标文件、答疑及补充通知;

(二) 投标文件;

(三) 合同执行过程中共同签署的补充与修正文件;

本合同未尽事宜, 适用以上文件, 优先适用顺位为: 1、招标文件、答疑及补充通知; 2、投标文件; 3、补充协议 (必须满足招标文件及投标文件要求)。

甲方 (采购人): (盖章)

代表人:

电 话:

开户银行:

帐 号:

采购代理机构: (盖章)

合同备案联系方式: 025-58760217

日 期: 年 月 日

招标代理专用章  
(5)

乙方 (供应商): (盖章)

代表人:

电 话: 13851683539

开户银行: 建设银行苏州高新区支行

帐 号: 3200 1988 6360 5151 8850