

# 政 府 采 购 合 同

项目名称：常宁市 12345 政务便民热线服务外包政府采购项目

招标编号：常财采计[2024]169 号

采购编号：HNZF2024-C58

合同编号：

湖南 ● 衡阳

HYZFCG



政府采购合同

买方（甲方）：中共常宁市委社会工作部

合同编号：

卖方（乙方）：衡阳智通人力资源服务有限公司

签约地点：中共常宁市委社会工作部

签约时间：2025年1月17日

甲方与乙方根据 2023 年 12 月 18 日在衡阳市公共资源交易中心公开招徼的招徼结果，依据《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国合同法》和本次《招徼文件》的规定，经友好协商，就招徼项目中所需徼的采购事宜，达成如下协议，以资共同履行：

一、采购徼的名称、数量及价格

徼的名称及规格、型号	单位	数量	金额（元）
常宁市 12345 政务便民热线服务外包政府采购项目	年	1 年	1212784
合计（人民币大写）	壹佰贰拾壹万贰仟柒佰捌拾肆元整		
备注			

二、服务期限

2025 年 1 月 1 日—2025 年 12 月 31 日。

三、乙方提供的资料 and 文件：

乙方应提供一套完整的资料 and 文件，其中包括：服务人员的招聘方案、培训方案、业务考核方案、人事管理方案、绩效考核方案等。

四、服务内容：

员工定员 18 人，提供 6 个政府信息服务平台坐席服务，提供 24 小时



接线、话务前台管理运营等相关服务，包括但不限于服务人员的招聘、培训、业务考核、人事管理、绩效考核、质量检查及服务质量分析报告的编写等热线运营管理工作。

## 五、工作内容

（一）按照采购人要求进行人员招聘、培训，依法进行用工管理，按时足额支付劳动者报酬，缴纳各类社会保险；

（二）负责管理热线工作场所、软硬件设备、办公用品等。

（三）负责建立、健全劳动安全卫生制度，严格执行国家劳动安全卫生规程和标准，进行劳动安全卫生教育，防止劳动事故，减少职业危害。

（四）负责建立应急管理制度，并进行应急培训和应急演练，提高应急处置能力。

（五）负责建立服务质量监督和业务考核制度，并严格按制度执行。

（六）负责建立业务培训制度，制订培训计划并组织实施，提高工作人员的服务水平和业务能力。

（七）负责制订团体建设方案，组织开展团体建设活动。

（八）负责按采购人制定的款式、颜色等要求配置工作服。

（九）配合采购人做好服务热线的对外宣传推广工作。

（十）完成采购人指定的其他相关工作。

## 六、基本经费保障

乙方依法依规进行用工管理，按时足额支付劳动者报酬，缴纳各类社会保险，包括但不限于基础工资、绩效工资、加班工资、福利补贴、医疗保险、生育保险、失业保险、工伤保险、养老保险等。乙方保证热线服务中心服务工作人员的月基础工资不得低于 2890 元/人，所有福利待遇不



得低于甲方核定的现行标准。乙方确保员工每月薪酬在次月 20 日前发放，不得拖延。由乙方先行筹备垫付 1 个季度工资，甲方根据考核（按招标文件的考核方案）结果在次个季度首月拨付上一个季度的外包服务费给乙方。

#### 七、外包服务费支付：

1、甲方按本协议合同期限之约定起对乙方正式考核，根据考核结果向乙方支付年度外包服务费，根据《政府采购法》的有关规定，在保证采购质量和双方商定合理价格的基础上，经政府采购，确定三年外包服务费为：叁佰陆拾叁万捌仟叁佰伍拾贰元（¥3638352 元），每年外包服务费为：壹佰贰拾壹万贰仟柒佰捌拾肆元（¥1212784 元）。

2、每年度外包服务费由甲方向乙方按季度支付：每季度的外包服务费在次季度第一个月 10 日前支付。每季度外包服务费全额为 303196 元，实际支付金额以考核结果为依据计算确定。以上支付均采用银行转账方式，乙方开户银行名称和账号为：

单位全称：衡阳智通人力资源服务有限公司

开户银行：中国农业银行衡阳高新支行

帐号：18307901040008251

#### 八、违约责任：

1、在履约过程中，由于甲方的原因导致的损失由甲方负责赔偿；由于乙方的原因导致的损失由乙方负责赔偿；

2、乙方所提供的服务不符合服务质量要求的，乙方应及时予以整改，并承担因此发生的一切费用；如不能及时整改，按违约处理，并承担由此给甲方带来的损失。

3、免责条款：因不可抗力（地震、台风、灾害、战争等）造成乙方不能正常履约的，根据不可抗力的影响，部分或全部免除责任，但法律另有规定的除外。同时，乙方应将情况书面通知甲方，经甲方同意后可延期履



约。无法履约的，甲、乙双方应将具体情况向政府采购办报告，由政府采购办负责处理。

九、纠纷解决方式：

如双方发生纠纷，由双方协商解决；协商不成时，任何一方均可向衡阳市仲裁委员会申请仲裁，或向人民法院起诉。

十、未尽事宜：

本合同未尽事宜以《政府采购法》、《合同法》、本次《招标文件》、《投标文件》和政府采购的相关规定为准。

十一、组成合同的文件：

- 1、在采购或合同履行过程中乙方做出的承诺及双方协商达成的补充协议；
- 2、本合同书；
- 3、中标通知书。

十二、合同生效：本合同自签订之日起生效。

十三、本合同一式五份：甲方二份，乙方一份，政府采购办一份，政府采购代理机构一份。

甲方（签章）：

法定代表人：

授权代表（签字）：

电话：

政府采购办（签章）：

电话：

乙方（签章）：

法定代表人：

授权代表（签字）：

电话：

18507349699