

## 青海省政府采购项目合同书

采购项目名称：青海省市场监督管理局12315热线公共服务项目

采购项目编号：青海骁驰竞磋（服务）2025-028

采购合同编号：QHXC-2025-028

合同金额（人民币）：（大写）壹佰伍拾伍万元整

（小写）1550000.00元

采购人（甲方）：青海省市场监督管理局（盖章）

成交供应商（乙方）：青海众捷企业管理服务有限公司

采购日期：2025年5月13日

**采 购 人（以下简称甲方）：青海省市场监督管理局**

**成交供应商（以下简称乙方）：青海众捷企业管理服务有限公司**

根据《中华人民共和国民法典》有关法律法规及相关的人事政策，甲乙双方本着平等互利的原则，经协商一致同意，订立如下协议：

签订本政府采购合同的依据

本政府采购合同所附下列文件是构成本政府采购合同不可分割的部分：

1. 磋商文件；
2. 磋商文件的更正、变更公告；
3. 成交人提交的磋商响应文件；
4. 磋商文件中规定的政府采购合同通用条款；
5. 成交通知书；

甲方（采购人）：

单位全称： 青海省市场监督管理局

单位现详细地址： 青海省西宁市城中区昆仑路 79 号

联系人： 白雪

营业执照号码： 11630000MB1601190H

开户行： 建设银行昆仑中路支行

账号： 63001453604058060001

联系电话： 15809720096

乙方（成交供应商）：

单位全称： 青海众捷企业管理服务有限公司

单位现详细地址： 青海省西宁市城西区五四西路75号1号楼1单元9楼  
9023室

法定代表人： 王玲 联系人： 13997236157

统一代码证号码： 91630105MADPWLYNXQ

开户行： 上海浦东发展银行股份有限公司西宁城西支行

账号： 35040078801200000895

联系电话： 13997236157

## 一、总则

1.1 协议鉴于甲方有若干工作须委托乙方完成；同时乙方愿意接受甲方委托，为甲方工作需要提供购买服务。

1.2 本协议鉴于乙方有具备较好的企业信誉、服务质量、市场品牌影响力及具备一定的资金垫付能力而签订，若因乙方以不正当手段取得等原因而丧失相关合法资格及能力的，乙方承担所有的法律责任。

1.3 本协议有效期自签订合同之日起至 2026 年 3 月 31 日止，合同期满前，甲方需提前 30 日以书面形式通知乙方是否终止服务，未通知视为合同终止。

1.4 乙方按照甲方岗位用工需求，负责推荐符合条件的服务人员由甲方择优录用。服务人员的岗位和人数如下：

岗位：供应商负责提供座席人员、相关管理人员、培训人员等；

人数：负责聘用 22 名符合岗位需求的坐席人员，含高标准配置专职坐席团队管理人员 1 人；

工作内容：负责全年每天 24 小时电话的接听服务，系统工单的录入、分派、归档等与 12315 中心的坐席业务相关的全部工作。同时要能接受 12315 受理服务中心随时下达的工作指令；

工作地点：青海省市场监督管理局指定地点。

## 二、甲方的权利和义务

2.1 甲方负责服务人员的日常管理，有权对服务人员进行工作分配及岗位调整。

2.2 甲方应按国家劳动标准，为服务人员提供相应的劳动条件和劳

动保护，并对服务人员进行必要的岗前培训。

2.3 甲方对服务人员是否适应工作岗位有最终决定权。

2.4 服务人员有以下情形之一的，甲方可立即通知并退回乙方。情节严重并给甲方造成损失的，由乙方承担全部责任。

(1) 在试用期内不符合甲方工作要求的；

(2) 严重违反甲方劳动纪律、规章制度的；

(3) 严重工作失职，徇私舞弊，给甲方造成重大经济损失和不良影响的；

(4) 乙方应在收到退回通知后 5 个工作日内补充符合要求的替代人员；

(5) 被依法追究刑事责任的。

2.5 甲方应按照国家规定给予服务人员假期福利，并给予女员工特殊保护权益。女员工因产期离开工作岗位的，由乙方按照国家、省关于生育保险的相关规定为女员工申领生育津贴。

2.6 甲方有权督促乙方依法与服务人员签订劳动合同。

2.7 甲方有权随时了解乙方为其服务人员的投保情况，乙方应积极给予配合，如实报告并出示相关证明材料。

2.8 服务员工连续在甲方工作的，应根据青海省人民政府发布的最低工资标准调整方案同步调整服务人员基本工资；

2.9 对乙方不履行合同的，甲方有权追究其违约责任；

2.10 经甲方审核录用的服务人员，甲方应及时书面通知乙方办理相关入职手续。为避免用工风险，甲方应在乙方与员工劳动合同签订之后方可用工。

### 三、乙方的权利和义务

3.1 乙方应依照国家、省的规定及甲方的要求提供相应的人事、劳资管理服务，在甲方的监督指导下实施。

3.2 乙方应全面负责服务人员的劳务用工管理、劳务纠纷处理与社保办理，处理涉及劳动关系的所有事宜，与服务人员签订劳动合同。

3.3 乙方应当在合同签订后一个月内向甲方提供其所委派的人员名单和联络方式，并提供身份证或其他资质证照（如有）的复印件；乙方应保持推荐人员的相对稳定，非经甲方书面许可，乙方不得随意召回其员工。

3.4 乙方有权督促甲方向服务人员提供必要的、符合法律法规规定的工作条件及劳动条件。

3.5 乙方应对服务人员进行必要的岗前培训 and 安全教育，要求服务人员遵守甲方规章制度和劳动纪律，服从和执行甲方的工作安排。

3.6 乙方应与服务人员签订工作保密协议，因服务人员泄露相关工作信息，造成不良影响或违法行为的，由乙方承担全部责任并赔偿甲方损失。

3.7 乙方负责制定合理的坐席班务安排、人员调度、薪酬体系以及保密、考勤、考评、质检等管理制度，并经甲方书面确认后实施。

3.8 乙方承担服务人员工资、绩效奖金、服装费、体检费、福利、五险及公积金，及时足额向服务人员发放 2025 年 3 月至 2026 年 2 月的工资。

3.9 乙方负责为服务人员按时、足额缴纳 2025 年 4 月至 2026 年 3 月国家规定的各项保险，并负责办理服务人员在甲方工作期间各项保险

的申报、申领、保险关系转移、理赔等相关手续，乙方应掌握服务人员社会保险关系缴纳情况，以方便参保。

3.10 乙方驻场人员通过质检的方式来监听监控服务质量。监听监控的主要方法为：随机监听、监听电话录音、现场工作指导、匿名呼入等。

3.11 因甲方经费预算下达不及时等原因，经双方协定，甲方需要乙方垫付服务人员工资时（最多不超过3个月），乙方应予以配合。

3.12 乙方不得对外泄露服务人员工作信息，不得将为甲方提供服务作为企业宣传。

3.13 服务人员发生工伤事故的，甲方应提供必要协助，但不承担任何经济责任。乙方接到通知后，按相关保险条例妥善处理，并负责办理申报和理赔事宜。

3.14 对服务人员给甲方造成的经济损失，乙方应积极帮助甲方向服务人员索赔，甲方提供必要的协助。

3.15 乙方驻场人员每月定期到甲方处，汇报服务人员的思想动态、工作表现、遵纪情况以及对乙方的合理要求，乙方应尽力提供最佳服务。

3.16 乙方根据甲方的需求对服务人员进行专业技能培训，相关费用由乙方承担。

3.17 乙方提供的服务人员负责热线、网络等多渠道受理登记消费者诉求、引导消费者正确反映诉求，及后续的转办、催办、联络、回访、办结等诉求业务，负责坐席业务知识库的日常管理维护和应用。

3.18 服务人员实行7×24小时全天候人工接听服务，平均月话务接通率大于90%。

3.19 乙方负责统计平台的诉求受理、话务服务等基本情况及相关处

室业务需求专题分析。对来话情况进行数据分析和月、半年、全年定期报告。

3.20 乙方保证具有签订并履行本合同的必要资格资质，有能力承担本合同活动，否则，乙方应承担由此给甲方造成的损失（包括但不限于罚款、律师费、诉讼费、对话务人员的赔偿等）。

3.21 承办省市场监督管理局交办的其它工作任务。

#### 四、服务人员的管理

4.1 乙方根据甲方提出的服务需求为甲方提供候选人名单，经甲方审查确定，试用期为1个月。

4.2 服务人员工作时间由甲方按照相关法律法规的规定安排。

4.3 工资支付、保险等福利待遇

(1) 合同签订之后 10 日内，甲方在规定时间内向乙方支付前半年费用即合同总价款的 50%：人民币（小写）775000.00 元，（大写）柒拾柒万伍仟元整；合同履行至半年后结清剩余款项即 50%：人民币（小写）775000.00 元，（大写）柒拾柒万伍仟元整。

乙方向甲方提供发票（增值税普票）。

(2) 乙方每月7日之前，为服务人员进行个人所得税的代扣代缴，并完成工资发放，并将发放情况5日内抄送给甲方备案。

(3) 甲乙双方均应按本协议及劳动合同约定的日期和方式及时足额支付服务人员工资，不得拖欠，遇法定休假日或者休息日可顺延或经双方协商解决。

(4) 乙方依法为服务人员足额缴纳**养老保险、医疗保险、失业保险、工伤保险和生育保险**等社会保险，服务人员个人承担的部分由乙方

负责代扣代缴，因乙方原因未缴纳服务人员社会保险造成的一切后果，由乙方承担。

(5) 服务人员在甲方工作期间发生工伤事故或者患职业病的，应及时送往医疗机构进行救治，并在 48 小时之内告知乙方；发生工亡事故的应在 24 小时之内通知乙方，乙方根据实际情况按照《工伤保险条例》及国家、省工伤保险的相关政策规定，做好善后处理，办理工伤申请，妥善处理事故，甲方应积极协助乙方并配合提供相关资料。服务人员在派出期间受到事故伤害，工伤保险生效后乙方负责为相关人员办理工伤待遇等事项。

4.4 服务人员应遵循甲、乙双方的规章制度，服从甲、乙双方的工作安排与管理，因个人原因需要提前结束服务期的，应提前 30 日同时通知甲、乙双方，并办理完毕与甲方的移交手续后方可离职，其相关手续由乙方负责办理。

#### 4.5 服务人员的更换和增减

(1) 在协议有效期内，甲方如需增加或减少服务人员，因社保费用为提前申报，故甲方每月 5 日前将社保人员增减情况通知乙方（如遇休息日及节假日应提前一日）；

(2) 服务人员劳动合同期满，甲方不再继续使用，由乙方办理终止劳动合同的手续。

(3) 服务期限届满，甲方继续使用服务人员的，应在服务期限届满前 10 个工作日书面通知乙方，乙方应在收到通知后 15 个工作日内与服务人员续订劳动合同，并送甲方备案。

### 五、费用的支付

5.1 甲方向乙方支付的服务费用包括：

(1) 该合同金额包括合同期内乙方服务人员全部劳动报酬、社会保险、工作服装、节日福利、培训费、办公费、税金、代理费等可能产生的全部费用。

(2) 合同的总金额为人民币：（大写）壹佰伍拾伍万元整，（小写）1550000.00 元。

5.2 结算时间和方式：甲方在规定时间内分两次将实际应付的服务费用等转入乙方指定的银行账户。

5.3 当青海省最低工资标准和社会平均工资标准调整时，乙方应相应调整服务人员的工资和社会保险的缴费基数。

## **六、违约责任**

6.1 合同金额包含甲方应支付乙方的全部服务费，协议履行期间一方违反协议规定给对方造成经济损失的，应按照国家有关规定给予对方赔偿。但双方全年赔偿额均不超过甲方支付的服务费的 50%。

6.2 乙方未经甲方同意，将本协议部分或全部权利和义务转让给第三方的，应赔偿由此给甲方造成的经济损失。

## **七、其他约定**

7.1 本协议适用于乙方提供给甲方的所有服务人员。

7.2 本协议未尽事宜，双方可协商签订补充协议，本协议的有关附件及补充协议是本协议不可分割的组成部分，与本协议具有同等法律效力，本协议正文约定不明的，以附件及补充协议为准。

7.3 在本协议执行期间，国家的法律法规发生变化的，双方应按法律法规执行。

7.4 本协议履行期间，双方法定代表人或单位负责人发生变更的不影响协议的效力。

7.5 甲方因机构改革等其他客观因素导致协议无法继续履行，甲方不承担责任，不支付经济补偿，且乙方应当退还结余资金。

7.6 双方在履行合同时发生争议，应本着实事求是的态度友好协商解决；协商不成，可以向甲方所在地人民法院提起诉讼。

7.7 本合同自双方法定代表人或委托代理人签字并加盖公章之日生效。合同一式陆份，双方各持贰份，向甲方代理机构备案贰份。

7.8 本合同未尽事宜，按《中华人民共和国民法典》有关规定处理。

#### 八、补充条款

---

以下无正文,为“青海省市场监督管理局 12315 热线公共服务项目合同”

签章页

甲方(盖章):

青海省市场监督管理局



法定代表人或委托代理人:

联系电话: 15909781200

*[Handwritten signature]*

乙方(盖章):

青海众捷企业管理服务有限公司



法定代表人或委托代理人:

联系电话: 13997236157



签约时间: 2025年 5月 16日

采购代理机构:

负责人或经办人: 王颖瑞



合同备案时间: 2025年 5月 20日