

合同编号：\_\_\_\_\_

河南省运输事业发展中心（河南省邮政安全发展中心）

2024 年度劳务服务项目

## 技术合同

甲方： 河南省运输事业发展中心  
（河南省邮政安全发展中心）

乙方：河南省人力资源开发中心有限公司

签署日期：2024 年 3 月 29 日

## 技术合同

甲方：河南省运输事业发展中心（河南邮政安全发展中心）  
（采购人）

乙方：河南省人力资源开发中心有限公司  
（成交人）

签订日期：2024年3月29日

本合同就甲方采购乙方的事项中，双方经过平等协商，在真实、充分地表达各自意愿的基础上，根据《中华人民共和国民法典》及有关法律、法规和规章的规定，遵循平等、自愿、公平和诚实信用的原则达成如下协议，并由双方共同遵守。

河南省运输事业发展中心（河南省邮政安全发展中心） 2024年度劳务服务项目经过竞争性磋商采购方式采购（项目编号：豫财磋商采购-2024-47）和评审小组评定，确定河南省人力资源开发中心有限公司（以下简称乙方）为成交人。甲、乙双方同意按照下面的条款和条件，签署本合同。

### 一、合同文件

下列文件构成本合同的组成部分，应该认为是一个整体，彼此相互解释，相互补充。

1. 本技术咨询合同
2. 成交通知书
3. 投标文件（含澄清文件）

4. 采购文件（含采购文件补充通知）

5. 其它（甲、乙双方商定的其他必要文件）

二、本合同采购内容、人员要求、服务范围、服务期限、服务地点、质量标准、项目负责人

1. 采购内容：

（1）根据采购人要求，制定全面、实用的服务方案（项目管理制度、考核工作方案、业务知识库管理维护方案、培训计划与方案、人员工资发放方案、突发事件应急处理方案、数据统计分析方案）等。

（2）组建并管理话务服务人员队伍，需具备邮政业相关专业技术能力。

（3）开展日常咨询服务。

（4）开展话务服务人员考核及培训。

（5）配合采购人开展宣传等活动。

（6）提供热线系统运行维护服务。

2. 人员要求：

（1）作人员数量：

保障 12 名申诉工作人员。

（2）人员条件：

1) 具有中华人民共和国国籍；

2) 大专以上学历；

3) 素质良好，身心健康；



4) 形象良好、普通话标准、表达能力强、具备良好的应变能力和承压能力；

5) 话务服务人员应熟知掌握邮政业相关知识，为公众提供电话咨询服务的相关能力。

### 3. 服务范围：

(1) 负责 12305 热线的接听，在每周法定工作日 5\*8 小时向社会公众提供以邮政业为主的信息咨询、投诉举报、意见建议等服务。

(2) 建立严格的考核机制，对话务人员的服务态度、服务能力、服务实效、遵章守纪等情况进行考核，并与绩效工资挂钩，保证服务质量。

(3) 抓好热线服务人员培训。

1) 热线省中心日常培训：针对新员工入职、新政策出台、系统优化升级等时机，及时组织省中心工作人员开展业务培训，主要包括：拓展训练（军训）、礼仪培训、操作技能培训、业务知识培训、心理压力疏导、服务窗口现场实习、操作技能考核、业务知识考核、上岗实习等。

2) 全省集中培训：年度内至少组织一次全省 12305 热线工作人员业务培训，主要包括：传授工作方法、新政策解读、经验交流、系统新功能操作、拓展训练、礼仪培训、心理疏导等相关内容的培训。

3) 外出培训：根据上级通知要求，按时选派相关人

员参加上级组织的会议和培训。

(4) 提供 12305 热线系统运行所需的 12 个话务座席、互联网专线等内容，及时对 12305 热线及相关话务信息系统进行维护，保证热线系统运行稳定可靠。

(5) 按照中心在职劳务派遣工作人员的薪酬方案，按月定时发放热线服务人员工资和五险一金个人部分；根据工作实际，及时发放值班补助、奖励性工资（含集体和个人获得的各级表扬、表彰，以获奖正式文件为依据）。

(6) 为热线服务人员提供每年一次的健康体检。

(7) 根据采购人意见，为热线服务人员制作配发工装（含夏、春秋、冬三季服装）。

(8) 加强党团建设，广泛开展精神文明创建、文艺演出和志愿者服务等活动。

(9) 根据工作需要和上级要求，制作相应的标识、标牌、奖牌、制度牌；制作更新管理考核、时政宣传等墙体文化宣传栏；制作宣传展板、宣传视频、宣传画册（彩页）等加强内外宣传。

(10) 为省级 12305 热线服务中心提供日常办公用品、设施设备。

4. 服务期限：自签订合同之日起至 2024 年 12 月 31 日

5. 服务地点：甲方指定地点

6. 质量标准：乙方应在合同约定的时间内，按照甲方提出的需求提供优质服务

### 三、合同总价

本合同总价为人民币（大写）：壹佰贰拾玖万壹仟玖佰贰拾捌元（小写 1291928 元）。

### 四、付款方式

本合同的付款方式为：

1. 合同总金额：129.1928万元（人民币大写：壹佰贰拾玖万壹仟玖佰贰拾捌元）。其中：基础服务费：117.448万元，管理费率为基础费用的10%（含税）。基础费用为乙方完成2024年度劳务服务合同约定的内容实际产生的费用。基础服务费超出约定的按约定金额结算。

2. 甲方专项经费下达后，乙方开具正式发票后，甲方分三次向乙方支付，第一次支付30万元，第二次到10月底据实结清已产生的基础费和管理服务费，余款年底由甲方按实际费用据实结算，甲方有权顺延付款期限且不视为违约。

### 3. 付款方式银行转账

乙方指定收款账户如下：

账户名称：河南省人力资源开发有限公司

单位地址：郑州航空港华夏大道与通航路交叉口中国中原人力资源服务产业园区A座206室

开户行：中国建设银行郑州政三街支行

账号： 41001523033059099810

统一社会信用代码： 91410108169999665G

## 五、服务质量要求及乙方对质量负责条件和期限

乙方提供的服务内容、数量等必须符合采购文件及响应性文件的要求。其中采购文件与响应性文件内容有不一致或矛盾的内容以有利于采购人的内容优先。

## 六、保密条款

未经甲方允许，乙方不得将本合同中的内容及在本合同执行过程中获得的与甲方有关的信息，向任何第三方泄露、透露和披露。

## 七、甲方的权利、义务和责任

### 1. 甲方的权利

(1) 甲方有权对乙方服务情况进行检查督促；

(2) 甲方有权对服务期间的相关工作提出意见和建议和要求，对乙方存在的问题，甲方具有指导、纠正和最终决定权；

(3) 甲方有权对项目经费预算执行情况进行监督，根据工作需要调整预算资金，乙方应无条件执行；

(4) 当甲方认定乙方工作人员不能按本合同履行其职责，或与第三人串通给甲方造成经济损失的，甲方有权要求更换乙方工作人员，直至终止合同，并要求乙方承担相应的赔偿责任。

## 2. 甲方的义务和责任

- (1) 遵守国家有关法律、法规和规章；
- (2) 向乙方提供实施本合同的全部真实、可靠的相关资料；
- (3) 参与本合同实施过程中的相关协调、审查、监督工作；
- (4) 按合同约定支付相关中标经费。

## 八、乙方的权利、义务和责任

### 1. 乙方的权利

在有关法律、法规和规章规定的范围内，依据本合同内容，开展服务工作：按合同收取中标项目经费。

### 2. 乙方的义务和责任

- (1) 遵守国家和地方政府有关法律、法规和规章，保证服务质量符合甲方要求；
- (2) 对甲方提出有关服务的质疑，乙方应及时解答或纠正整改；
- (3) 遵守职业道德规范，对委托事项保守秘密；
- (4) 服务期内，应当履行合同中约定的义务，因乙方原因造成的经济损失，由乙方自行承担；
- (5) 按照合同约定的服务范围及内容，及时做好经费服务保障工作；根据甲方实际工作需要，针对服务内容变动及时对预算项目经费进行调整，确保经费按时支付；

(6) 乙方应按照《劳动法》及相关法律法规为员工提供相应福利待遇，与员工产生争议的，乙方应自行解决，因此导致乙方不能按时提供合格服务的，乙方应当承担违约责任；

(7) 依法应承担的其他责任和义务。

## 九、违约责任

1. 乙方应严格按照合同约定履行义务，如乙方违约，甲方可要求乙方支付违约金，违约金的标准为本合同总价款的5%，如甲方指出乙方违约后，乙方拒不改正的，甲方可解除本合同，同时要求乙方退还本合同价款中扣除合理支出后的剩余费用，同时支付合同总价款5%的违约金，如违约金不足以弥补造成的损失，乙方仍应对不足部分承担赔偿责任。

2. 守约方为追究违约方违约责任的合理支出，包括但不限于仲裁受理费、保全费、律师代理费、差旅费、文印费等费用，由违约方承担。

## 十、合同争议

本合同执行过程中若有争议，双方应友好协商解决，如协商不能解决则应提交甲方所在地的仲裁机构仲裁。

## 十一、其它

1. 本合同未尽事宜，由甲方、乙方双方共同协商解决，协商不成，提交郑州仲裁委员会裁决。

2. 本合同自双方法人代表或其委托代理人签字，并分别

加盖双方单位公章后生效。

3. 如需修改合同内容，双方可签署书面修改意见书或补充协议，该修改意见书或补充协议将作为本合同的组成部分。

4. 本合同一式捌份，双方各执肆份，具有同等法律效力。

5. 本合同签订地点：郑州市。

甲方（公章）

法定代表人（签章）：

日期：2024年3月29日



乙方（公章）：

法定代表人（签章）：

日期：2024年3月29日

