

岗位服务外包协议书

甲 方（发包方）：琼中黎族苗族自治县行政审批服务局

乙 方（承包方）：海南南海网人力资源开发有限公司

签订日期 2020 年 7 月 9 日

甲方根据用工需求，决定将部分岗位的服务外包给乙方，根据《中华人民共和国合同法》及其他相关法律法规的规定，经平等协商，双方达成如下协议，共同遵守。

一、服务外包范围

甲方外包给乙方的业务为 综合窗口服务岗位、审批辅助性服务 岗位，该岗位服务范围包括但不限于：

(1) 窗口服务工作：负责做好申请人的资料接收、审核（形式审查）、受理（信息录入）、业务咨询、“一次性告知”、资料中转、综合出件等与窗口工作相关的工作，并对窗口服务行为进行标准化建设和管理。

(2) 审批辅助工作：负责配合审批人员做好审批材料收集、扫描上传、整理归档等审批辅助性工作。

(3) 数据处理工作：负责将符合法定形式且齐全申请材料，在综合受理窗口业务系统中录入相关申请信息，并打印发放相关凭证给申请人。

(4) 资料扫描工作：根据甲方的要求，负责行政审批部门涉及综合受理业务相关申请材料的扫描及上传。

(5) 电子证照查询、核验及制作、上传：根据甲方要求和申请人授权委托，在电子证照系统中查询、核验相关电子证照信息，将新办理的证照制作电子证照并上传至电子证照系统。

(6) 甲方提出的与综合窗口及审批辅助性服务相关的工作。

乙方根据甲方岗位服务外包需求配置综合窗口服务岗位 15 个、审批辅助性服务岗位 20 个，共 35 个岗位，每个岗位配 1 人。协议期内乙方必须按照甲方需求配置身体健康、业务素质过硬、工作能力强、形象良好、无任何犯罪记录、能正常履职的员工，提供专业

甲方根据用工需求，决定将部分岗位的服务外包给乙方，根据《中华人民共和国合同法》及其他相关法律法规的规定，经平等协商，双方达成如下协议，共同遵守。

一、服务外包范围

甲方外包给乙方的业务为综合窗口服务岗位、审批辅助性服务岗位，该岗位服务范围包括但不限于：

(1) 窗口服务工作：负责做好申请人的资料接收、审核（形式审查）、受理（信息录入）、业务咨询、“一次性告知”、资料中转、综合出件等与窗口工作相关的工作，并对窗口服务行为进行标准化建设和管理。

(2) 审批辅助工作：负责配合审批人员做好审批材料收集、扫描上传、整理归档等审批辅助性工作。

(3) 数据处理工作：负责将符合法定形式且齐全申请材料，在综合受理窗口业务系统中录入相关申请信息，并打印发放相关凭证给申请人。

(4) 资料扫描工作：根据甲方的要求，负责行政审批部门涉及综合受理业务相关申请材料的扫描及上传。

(5) 电子证照查询、核验及制作、上传：根据甲方要求和申请人授权委托，在电子证照系统中查询、核验相关电子证照信息，将新办理的证照制作电子证照并上传至电子证照系统。

(6) 甲方提出的与综合窗口及审批辅助性服务相关的工作。

乙方根据甲方岗位服务外包需求配置综合窗口服务岗位 15 个、审批辅助性服务岗位 20 个，共 35 个岗位，每个岗位配 1 人。协议期内乙方必须按照甲方需求配置身体健康、业务素质过硬、工作能力强、形象良好、无任何犯罪记录、能正常履职的员工，提供专业

化、标准化、规范化的服务。工作人员人数可根据甲方岗位需求调整，以《岗位外包设置增减明细表》作为本协议的附件。

二、协议期限

服务外包协议期限，协议有效期：自2020年7月27日至2021年7月26日止。协议期满即行终止。若甲方仍需乙方提供岗位服务，双方协商一致，可续订本协议。

三、岗位服务外包形式

1、乙方服务形式为：乙方根据甲方约定的业务范围及具体岗位需要，配置员工到甲方指定的场所从事专业的服务，完成甲方指定的工作任务。

2、乙方配置为甲方提供专业服务的工作人员均与乙方存在劳动关系，与甲方不存在任何直接法律关系。

3、乙方所配置的工作人员代表乙方从事专业服务，如因过错造成甲方损失的（包括但不限于经济损失、声誉损失等），乙方应予以赔偿甲方损失。

4、乙方保证其具备人力资源服务的合法资质。

四、双方的权利义务

1、甲方的权利和义务

(1) 甲方根据法律法规的规定、国家政策的调整以及上级部门的文件，需要对本岗位服务外包协议所约定的服务范围、服务方式、服务时间作相应调整的，乙方及其配置的工作人员须接受相应调整。如调整超出双方约定的服务范围的，双方另行协商超出部分的收费事宜。

(2) 甲方有权监督、指导乙方工作人员的相关工作，并向乙方提出改进意见；有权对乙方的服务质量进行监督、检查与验收，根据工作情况进行考核。

(3) 甲方应按协议支付岗位服务费用给乙方。

(4) 乙方配置的工作人员发生工伤事故时，甲方应及时送伤者就医，并在 12 小时内通知乙方，由乙方为其工作人员办理工伤申报手续。如因甲方未在工伤规定申报时限内通知乙方，造成乙方无法申报工伤手续时所产生的赔偿责任，由甲方承担。

(5) 保守在合作过程所获得的及可能所获得的乙方的商业秘密以及协议内容。

(6) 乙方工作人员不符合甲方所需的岗位设置需求的，或损害甲方利益的（以甲方提供的相关凭证文件为准），甲方有权要求乙方进行调整更换，且不需承担任何赔偿责任。

(7) 如因乙方拖欠其工作人员岗位实绩服务开支（详见附件 3），对岗位服务造成不良影响的，甲方有权解除本协议，并要求乙方承担所拖欠费用一倍的违约金。

2、乙方的权利和义务

(1) 乙方有提供专业服务而收取约定费用的权利；

(2) 乙方向甲方提供的工作人员应满足甲方岗位要求的必要条件。如乙方工作人员因个人原因辞职的，乙方应按甲方岗位需求及时补充服务力量。

(3) 乙方及其工作人员应当严格遵守法律法规、行业规定，规范职责。乙方应接受甲方检查、督促和考核。

(4) 甲方的服务岗位需求发生变化，乙方应根据甲方需求作调整，具体事宜甲、乙双方可友好协商。（由甲、乙双方以补充协议方式补充）。

(5) 乙方依法与所配置的工作人员建立劳动关系，签订书面劳动合同，并使工作人员明确乙方为用人单位的事实；乙方应保证根据国家 and 地方规定为其工作人员缴纳法定社会保险，并将乙方与其工作人员签订的劳动合同复印件（与原件一致）、社保缴费记录等提供给甲方；乙方应尽力避免与其工作人员产生劳动纠纷，以免影响甲方相关业务的开展。

(6) 对配置到甲方指定场所的工作人员，乙方有义务根据甲方的岗位需求制订管理规章制度、工作流程、考核奖惩机制、岗位培训等相应规章制度（包括但不限于工作时间、工作要求、工作完成标准等），对其工作人员进行规范化管理。

(7) 乙方应及时足额发放为甲方提供专业服务的工作人员劳动报酬及其他福利等，工作人员的工资不得低于当地最低工资标准。

(8) 乙方应及时按甲方的要求履行甲方所购买的服务事项，对甲方的指令及服务需求应及时传达，并确保按时完成工作任务。

(9) 乙方应组织工作人员进行保密培训，乙方及其工作人员必须保守甲方的商业秘密和其他保密信息。

(10) 乙方应为其工作人员按时、足额缴纳国家规定的各项保险及代扣代缴个人所得税，并负责办理其工作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。

(11) 乙方应指定一名以上的项目管理人员，负责处理包括乙方工作人员的日常管理、岗位指导、工作过程控制和结果反馈、费用的结算和支付等问题。

五、岗位服务费用

1、本服务项目合同总价为（含税）：2690387 元（大写：人民币贰佰陆拾玖万叁佰捌拾柒元整），以实际发生数额为准，但不得超过该总价。具体测算依据详见附件 3。

甲方依据实际服务情况确定岗位服务费后，向乙方支付。协议期间，国家法规或政策等要求对相关工资标准或社会保险标准进行上浮时，经双方协商，岗位服务费用应相应调整。

每月5日前，乙方向甲方提供相应发票。如甲方对乙方提供的岗位设置情况有异议的，双方应进行协商，协商无法达成一致意见的，以甲方的意见为准。

2、甲方支付上述费用的期限如下：

协议期内，甲方应按月向乙方支付岗位服务费用。甲方收到乙方提供的岗位服务费用发票后，于10个工作日内支付到乙方指定的银行，如遇节假日提前或者顺延，如有特殊情况，双方协商。

户名：海南南海网人力资源开发有限公司

账号：46050100363600000466

开户行：中国建设银行股份有限公司海口国贸支行

六、协议的变更与终止

1、本协议履行期限内，如需要对服务范围、服务方式、服务费用等事项进行变更的，经协商一致可以变更，由双方另行补充协议，补充协议与本协议具有同等效力。

2、甲方根据法律法规的规定、国家政策的调整以及上级部门文件的规定，需要对本协议相关事项进行调整的，乙方应根据甲方通知调整；但如明显超出双方约定的服务范围的，由双方另行协商收费事宜。

3、在本协议履行期限内，甲乙双方协商一致可以提前解除本协议，双方均不承担违约责任。

有下列情形之一的，本协议终止：

(1) 本协议期限届满；

(2) 甲、乙双方书面协定提前终止本协议；

(3) 因不可抗力导致协议无法履行的；

(4) 本协议项目下的条款内容被行业主管部门或者法院、仲裁机构认定为无效，而导致本协议完全无法执行时提前终止；

(5) 其他非因双方过错导致协议终止的；

(6) 协议期满前 30 日未达成一致续签意向的。

4、无论因何种原因终止本协议，乙方及其工作人员应继续承担有关保密义务。

七、违约责任

1、双方违反本协议所约定的义务的，应向对方承担违约责任，造成对方损失的，还应赔偿损失。

2、因乙方原因未按时足额支付其工作人员岗位实绩服务开支，导致甲方遭到损失的，乙方应以当月岗位配置费用数额为标准向甲方支付三个月的岗位配置费用数额作为违约金。

3、协议期内任何一方违反本协议内容，造成协议无法继续履行的，守约方可单方解除本协议，违约方应以当月岗位配置费用数额为标准向对方支付三个月的岗位配置费用数额作为违约金，并赔偿对方的经济损失。

4、因乙方未能履行协议约定或法定履行的义务，未提供岗位需求服务，导致甲方遭受任何损失的，乙方应予以赔偿。

八、争议的解决方式

甲乙双方因本协议事宜发生争议的，应友好协商解决。协商不成，可向琼中黎族苗族自治县人民法院提起诉讼。

九、通知与送达

甲乙双方在本协议履行过程中相互发出或者提供的所有通知、文件、文书、资料等，均以本协议所列明的地址送达。一方如果迁址或者变更电话，应当书面通知对方，未履行通知义务的，另一方按原地址邮寄相关材料即视为已履行送达义务。当面交付上述材料的，在交付之时视为送达；以邮寄方式交付的，寄出或者投邮后即视为送达。

十、其他事项

1、本协议是专为约定岗位服务外包而拟定，是经双方平等协商确定的特别协议，并非格式合同。

2、本协议一式两份，甲、乙双方各执一份，经双方签字、盖章后生效，具有同等法律效力。



法定代表人或委托代理人：许进

日期：2020年7月9日

乙方：海南南海网人力资源

开发有限公司



法定代表人或委托代理人：[Signature]

日期：

附件 1

综合窗口服务岗位、审批辅助性服务项目岗位配置表

序号	岗位	个数	备注
1	综合受理窗口	15	
2	审批辅助窗口	20	
合计		35	

附件 2

岗位服务外包设置增减明细表

海南南海网人力资源开发有限公司：

根据工作需要，我单位需在_____岗
增设（减少）_____个，请你公司按我单位
的服务需求予以配置。

单位盖章

年 月 日

附件 3

岗位服务费用测算依据

具体岗位服务费用=岗位配置情况+服务质量+风险金

其中：

1. 岗位配置情况包括以下费用：

(1) 岗位工作人员的工资（含基本工资、加班、差旅、高温、职称工资，病假工资及工伤医疗期内工资等）福利；

(2) 按照法律规定应为岗位工作人员缴纳的各项社会保险、公积金费用；

(3) 其他相关的费用开支，包括体检、服装、岗位配置费用（70 元/岗/月）等。

2. 服务质量相关费用包括岗位实绩业务考核绩效等。

3. **风险金**（发生时才需支付）：因甲方无正当理由（以实际提供证明为准）要求乙方强制辞退其工作人员，解除或终止其工作人员劳动合同等原因，由甲方负责按相关法律规定支付相关补偿金。

附件 4

反馈单

具体服务内容			
甲方检查人		乙方指定管理员	
服务质量情况描述			
服务质量处理结果	<p>经检查，乙方工作人员上述行为违反了岗位服务质量要求，对其岗位实绩服务开支作扣减处理：_____岗，_____（姓名），扣减_____元。</p> <p>本反馈单作为付款之必须依据，直接从付款中扣除。</p>		

注：反馈单一式两份，双方各保留一份，甲方保留。

反馈单

具体服务内容			
甲方检查人		乙方指定管理员	
服务质量情况描述			
服务质量处理结果	<p>经检查，乙方工作人员上述行为违反了岗位服务质量要求，对其岗位实绩服务开支作扣减处理：_____岗，_____（姓名），扣减_____元。</p> <p>本反馈单作为付款之必须依据，直接从付款中扣除。</p>		

注：反馈单一式两份，双方各保留一份，乙方保留。

