**2021年北京市食品药品监督管理局投诉举报中心投诉举报业务人员社会用工项目**

**合 同**

**合同编号：**

**甲方：**北京市食品药品监督管理局投诉举报中心

**乙方：**中国联合网络通信有限公司北京市分公司

依据有关法律政策的规定，招标人北京市食品药品监督管理局投诉举报中心（以下称甲方）与中标人中国联合网络通信有限公司北京市分公司（以下称乙方）就“投诉举报业务人员社会用工项目”服务内容,经协商一致，签订本合同。

**第一部分 项目名称和内容**

**第一条** 项目名称：投诉举报业务人员社会用工项目（以下称项目）。

本项目是甲方将投诉举报部分业务委托乙方实施，双方不是劳务派遣关系。

**第二条** 项目内容及指标要求：

1、乙方按照甲方招标文件要求，提供不少于25名业务派驻人员；乙方在甲方授权的范围内负责投诉举报业务工作的运营及管理，乙方根据本合同的规定完成甲方授权的日常业务工作。具体工作指标要求如下：

（1）人员在岗率：=100%（指乙方在本项目实际派驻业务人员在岗数量与项目约定的派驻业务人员数量的比例）

（2）人员出勤率：=100%（指乙方派驻业务人员实际出勤人数与应出勤人数的比例）

（3）工单准确率：=100%（指按照要求填写未出现错误的工单为准确工单，准确工单数量占工单总量的比例；由乙方进行常规考核，甲方抽查）

（4）工单建单率：=100%（指乙方派驻业务人员根据系统要求填写工单，每一个业务受理均需要建立工单；由乙方进行常规考核，甲方抽查）

（5）服务质检合格率：=100%（指乙方对派驻业务人员业务处理过程进行抽样服务质量检查结果合格的量占总体业务受理量的比例）

（6）业务考试合格率：≥95%（指甲方定期对乙方派驻的业务人员进行业务考试，合格人员占人员总数的比例）

（7）应急人员保障率：≥10%（指因甲方业务工作急需补充人员，乙方应及时安排应急人员到场协助完成工作，应急人员数量与项目合同要求人员数量的比例）

（8）服务态度投诉率：=0%（指乙方派驻的业务人员在业务处理过程中因自身服务态度问题导致投诉的数量与派驻业务人员处理业务总数量的比例）

（9）“三率考核”合格率：=100%（指市政府热线中心、市投促中心等对于交办工单响应率、解决率、满意率考核）

2、乙方负责提供项目相关工作设备设施、办公耗材和技术保障服务。

**第三条**本合同有效期为2021年1月1日起至2021年12月31日。

**第二部分 甲乙双方责任**

**第四条** 甲方权利与义务

1.负责对乙方开展本项目工作进行监督指导。

2.负责向乙方提供履行本合同派驻项目所需的服务信息。

3.负责向乙方提供投诉举报工作需要的工作场地。

4.负责向乙方提供业务处理的工作流程及相关工作标准。

5.负责牵头组织汇总业务知识培训教材，并监督乙方开展相关业务培训，以使乙方能更好地为甲方提供服务。

6、负责对乙方派驻在甲方指定工作地点的所有派驻人员进行绩效考核，乙方应根据甲方每月提出的考核意见对其本项目的派驻人员支付工作报酬。

7、甲方有权根据乙方派驻业务人员工作情况，将不符合甲方要求的乙方人员予以退回，乙方应当按照甲方要求及时更换。

8、甲方向乙方布置阶段性或临时性工作任务，乙方应积极落实。

9、甲方应当按照本合同的规定及时向乙方支付费用。

10、合同服务期届满前，甲方可根据需要要求乙方延长服务期 3 个月，延长服务期内服务标准应与服务协议一致，延长服务期所有相关的费用由次年度招标的中标方承担。

11、合同生效后，乙方向上一年度本项目中标单位支付因产生服务延长期或本年度项目财政拨款进度原因要求上一年度项目中标单位延长服务期所发生的所有费用，具体费用金额根据2021年度项目中标金额按实际延期日据实与乙方结算应付款项。

12.甲方有权要求乙方及其项目人员按照甲方要求严格落实安全、保密及疫情防控各项要求。

**第五条** 乙方权利与义务

1、乙方及派驻业务人员接受甲方的监督和指导，遵守甲方制定的各种规章制度。

2、乙方应当全面完成本合同附件《招标文件》服务要求中所列的全部服务内容。

3、乙方派驻的所有派驻人员应当是与乙方签订劳动合同的人员，派驻业务人员应遵纪守法，派驻业务人员的数量、素质条件、工作技能应满足本合同以及甲方的要求，乙方对派驻人员的行为承担全部责任。

4、乙方对甲方提供的各类业务信息负有保密责任，不得以任何形式向非工作途径提供甲方信息。

5、乙方及派驻业务人员应按照本合同规定及甲方的要求和《合同法》第六十二条规定的质量标准按时完成各项工作，完成甲方布置的阶段性或临时性工作任务。

6、乙方派驻的业务人员应服从甲方的管理，遵守甲方的作息时间和工作安排。乙方对甲方根据本合同第四条第7款的规定退回的人员应当无条件予以接受并按照国家法律规定妥善安排。

7、乙方负责对派驻业务人员提供本项目所需的相关安全、保密及业务技能培训，负责督促所属员工学习和落实甲方提供的业务培训内容和技能。

8、乙方是派驻业务人员的用人单位，应根据甲方每月提出的考核意见按照国家法律规定及《北京市工资支付规定》支付派驻业务人员工资（劳动报酬）、缴纳社会保险费、承担工伤保险责任和用人单位的其他各项义务。

10、乙方应确保派驻业务人员队伍的稳定性，确保业务人员出勤率和在岗率为100%，如果甲方要求乙方更换未按合同规定履行义务的人员、不能胜任本职工作的人员、违反甲方工作纪律和规章制度的人员，乙方应当在接到通知5个工作日内予以更换、接收。由此产生的劳动争议及赔偿补偿等所有责任由乙方承担。

11、合同服务期满后，乙方应按照甲方要求延长服务期 3 个月，乙方承诺在延长服务期内继续履行合同规定的各项义务，乙方服务人员不变，服务标准与本合同一致。延长服务期所有相关的费用由次年度招标的中标方承担。

12、乙方须配合协助甲方完成本项目中社会效益、可持续影响及服务满意度等方面的社会调查和评价。

13、乙方须定期向甲方报告本项目中派驻业务人员的社会保险缴纳、工资待遇发放、岗位培训等工作执行和落实情况。

14、乙方应按照国家法律法规规定提供派驻业务人员日常工作劳保条件、物品和精神文化保障。

15、每季度乙方项目负责人和财务负责人要主动与甲方交流业务工作、廉政工作和经费使用等相关情况，保证双方信息对等且便于工作顺利推进。

16、乙方须与甲方建立廉政共建机制，落实廉政规定。

17、乙方如不再参与下一年度项目投标，应提前6个月以书面的形式通知甲方。

18、乙方应认真贯彻市委市政府疫情防控工作要求，教育乙方项目人员须遵守甲方疫情防控各项要求，切实负起疫情防控主体责任，加强项目人员疫情防控宣传教育，严格人员管控和出京审批，并与甲方签订疫情防控承诺书，配合甲方做好项目人员疫情防控管理工作，保障项目人员疫情防控物资。

**第三部分 合同金额及其支付方式**

**第六条** 合同金额

1、根据中标结果，该项目费用共计人民币 贰佰玖拾肆万肆仟伍佰元整（￥2944500元），费用明细见附件。该费用包括乙方因完成本合同项目服务所发生的一切成本和费用，乙方不得以任何理由再向甲方主张该费用以外的费用。

**第七条** 支付方式

1、甲方将根据本合同项目费用分四次支付，第一次支付款项的40%，即人民币壹佰壹拾柒万柒仟捌佰元整（￥ 1177800元）；第二次支付款项的30%，即人民币捌拾捌万叁仟叁佰伍拾元整（￥ 883350元）；第三次支付款项的20%，即人民币伍拾捌万捌仟玖佰元整（￥ 588900元）；第四次支付款项的10%，即人民币贰拾玖万肆仟肆佰伍拾元整（￥ 294450元）；因财政拨款延误甲方不承担违约责任。

2、因乙方管理和服务水平未达甲方标准而产生的费用扣罚，甲方将在支付服务费用时扣除。甲方支付乙方的费用是履行本合同发生的全部费用，包括但不限于：乙方派驻业务人员的劳动报酬、工资、社会保险、住房公积金、加班费、绩效奖金；与工作岗位相关的福利待遇、劳保费用、培训费用、乙方管理费用、税费及技术咨询等费用。

3、甲方每次支付费用前，乙方需提供等额的正式、合法、真实的发票。

**第四部分 违约责任**

第八条 违反本合同约定，违约方应当按照有关法律规定承担违约责任。

第九条 乙方派驻人员未能按照本合同规定的期限完成全部或者某一项具体工作，违约方应当每日向守约方支付的合同总价款千分之二的违约金，超过10日仍然未全面履行义务的，守约方有权解除本合同，

乙方的服务质量及工作人员条件不符合本合同规定，应当及时采取补救措施（包括人员更换），经甲方两次催告乙方仍未采取补救措施或者虽然予以补救但是未达到本合同要求的，甲方有权解除本合同。乙方的服务质量不符合本合同规定应当按照本合同第十条规定承担违约责任，该条款规定的最高违约金数额低于实际损失的，甲方有权按照《民法典》第五百八十五条规定予以增加。

乙方未全面履行保密义务，甲方有权解除本合同，

因乙方及其派驻人员上述违约致使甲方解除合同的，乙方应退还已经收取的款项，并向甲方支付不少于本合同总金额的20%的违约金。

**第十条** 乙方应达到下列要求

（一）日常运行的相关要求：

1、乙方派驻的业务人员应服从甲方的管理，按照甲方提出的有关工作要求，建立健全各项管理制度。如乙方出现未按甲方要求开展工作的情况，每发现1次则扣除合同总金额的0.1%。

2、乙方应按时向甲方提供各类业务数据和信息，质量应达到甲方提出的要求，如乙方出现未按时提交或质量未达到甲方要求，每出现1次不符合要求的则扣除合同总金额的0.1%。

（二）投诉举报业务工作要求处罚机制：

1、乙方应按照相关工作要求和标准完成业务信息的登记、受理和转办等工作，并对重大、突发事件进行跟踪记录，完成数据收集整理工作。对于由乙方派驻人员未按工作要求出现失误，根据甲方对乙方派驻人员的考核情况，每出现一次，扣除合同总金额的0.1%，如乙方派驻人员出现严重失误或给甲方造成行政复议、行政诉讼、媒体负面报道等严重不良影响，每出现一次，根据情况严重程度扣除合同总金额的1%至5%。

2、乙方应按时按要求向甲方提供各类业务数据、报表及相关材料，未按时准确、客观真实提供相关数据、报表及材料的，每出现一次，根据情况严重程度扣除合同总金额的0.1%至1%。

3、乙方应加强对业务人员的管理，遵守甲方的各种规章制度，保持工作环境整洁有序，保证业务人员、设备设施及财产的安全。违反规章制度，造成损失，每出现一次，扣除合同总金额的0.1%。造成严重损失的，根据情况严重程度扣除合同总金额的0.1%至1%。

(三)保密责任要求

乙方对甲方提供数据负有保密责任，对本项目运行中产生的数据负有保密责任，乙方任何人员不得未经甲方主要领导审批同意，擅自将甲方信息、有关数据进行扩散或用于其他用途。如有泄密现象，甲方有权解除本合同，乙方应退还全部合同款并按合同总金额的10％向甲方支付违约金，如因泄密对甲方造成严重不良影响的，甲方将追究泄密当事人和乙方的法律责任。

（四）其他运营指标要求处理机制

运营指标列举如下（包括但不限于）：

服务质检合格率：＜100%，扣合同总金额的1%-5%；

工单建单率：＜100%，扣合同总金额的1%-5%；

工单准确率：＜100%，扣合同总金额的1%-5%；

业务考试合格率：＜95%，扣合同总金额的1%-5%；

应急人员保障率：＜10%，扣合同总金额的1%-5%；

服务态度投诉率：＞0%，扣合同总金额的1%-5%；

出勤率：＜100%，扣合同总金额的1%-5%；

在岗率：＜100%，扣合同总金额的1%-5%；

“三率考核”不合格率：＜100%，扣合同总金额的1-5%；

(六)如乙方严重违反本合同第十条有关要求，将不得参与下一年度投标。

(七)乙方应完成附件《招标文件》中所列的全部要求，并根据附件《投标文件》中的响应内容进行完善。

**第五部分 解决合同纠纷的方式**

1. 因合同履行中发生的争议，合同双方当事人可通过协商解决。协商不成的，双方均有权向甲方所在地人民法院提起诉讼。

**第六部分 其它**

**第十二条** 本合同自甲乙双方法定代表人或授权代表签字并盖章之日起生效。本合同一式四份，甲乙双方各两份，具有同等法律效力。

**第十三条** 下述合同附件为本合同不可分割的部分。

1. 《招标文件》
2. 乙方的《投标文件》
3. 《中标通知书》

**第七部分 不可抗力**

**第十四条** 除非合同中另有约定，在本条中，不可抗力事件系指甲方和乙方都不能预见、不能避免并不能克服的客观情况。不可抗力的事故的认定不得违反法律法规的规定。

包括：

1、天灾（地震、洪水、火灾、台风、雷击等）；

2、战争。

**第十五条** 甲乙双方任何一方对由于不可抗力造成的部分或全部不能履行本合同，部分或者全部免除责任，不可抗力发生后应在条件允许下采取一切必要的补救措施，以减少因不可抗力造成的损失，否则须就损失扩大的部分承担赔偿责任。甲乙双方因延迟履行合同后发生不可抗力的，不能免除责任。

**第十六条** 遇有不可抗力的一方应在24小时内将事件的情况以适当的形式通知另一方，并且在事件发生后2日内向另一方提交合同不能履行或部分不能履行或需要延期履行理由的报告。不可抗力发生期间，甲方可相应扣减服务费。

**第十七条** 如果不可抗力影响时间延续45天以上的，双方应通过友好协商在合理的时间内达成进一步变更合同或解除合同的协议。

甲方名称（公章）：北京市食品药品监督管理局投诉举报中心

法人或授权代表（签字）：

签订日期: 年 月 日

乙方名称（公章）：中国联合网络通信有限公司北京市分公司

法人或授权代表（签字）：

签订日期: 年 月 日

附件：费用明细