市级人社窗口综合服务及12333信息咨询项目
政府采购合同

项目名称：市级人社窗口综合服务及12333信息咨询项目

项目编号：JSZC-321300-JSQZ-C2026-0007

甲方：（买方）宿迁市人力资源和社会保障局

乙方：（卖方）江苏省苏宿人力资源开发有限公司

甲、乙双方根据JSZC-321300-JSQZ-C2026-0007市级人社窗口综合服务及12333信息咨询项目竞争性磋商的结果，签署本合同。

一、合同内容

1.1 标的名称：市级人社窗口综合服务及12333信息咨询项目

1.2 标的质量：合格

1.3 标的数量（规模）：1项

1.4 履行时间（期限）：1年

1.5 履行地点：甲方指定地点

二、合同金额

2.1 本合同金额为（大写）：贰佰肆拾壹万元整人民币（¥2410000.00）

三、服务内容

第一条：项目内容

提供市人社综合服务大厅办件咨询、前台受理、后台处理等日常服务，具体包含大厅咨询服务席4个、前台受理窗口17个、后台分类窗口14个，共35个席位的人社公共服务；提供市级12333服务热线9个咨询席位和相关信息库维护服务。围绕档案管理、就业失业登记、录用备案、培训申请和监督、就业创业报表报送、求职登记、用工登记、大企业用工服务、就业创业服务网维护、退工登记、失业金待遇审核、失业报表报送、劳动保障事务代理、失业动态监测、社会保险业务办理、劳动监察业务、人事考试、人社领域信访及政策咨询等相关服务。

第二条：服务要求

1.开展业务培训及考核。根据购买服务工作需要，以适当方式举办人社购买服务项目专题培训班，学习人社社会保障、就业创业、人才服务、劳动维权等人社领域相关政策和经办流程等理论知识，强化业务经办实践知识培训，确保工作人员100%考核通过后上岗。

2.服务人员按需上岗。根据购买服务项目需求，安排必要人员正式上岗开展人社购买服务项目经办工作。

3.加强动态管理。加强购买业务动态监督，实时监控业务资料扫描上传等在承诺时限内办结等情况，及时纠正运行中的差错。

4.建立绩效评估体系。拟定绩效评估指标，对购买项目业务经办量及群众满意度等情况进行测评；对经办流程、业务衔接与内控机制总结分析，综合评价购买项目实施成效，及时解决运行中存在问题，提升经办水平。

第三条：人员要求

1.现场服务人员素质要求：有良好的政治素质，遵纪守法，作风正派，品行端正，能熟练掌握电脑等办公设备及人社窗口综合服务及12333信息咨询中需要服务岗位业务流程，服从服务场所各项规章制度，服务人员本人无违法犯罪记录，其直系亲属无刑事案件记录，未被列入失信被执行人名单，最终现场服务人员应交由采购人进行政审，政审合格后方可上岗。

2.按国家规定参照派驻单位给员工提供相应的各项补贴和节日福利；

3.对现场服务人员需有完善的制度规范，对不同的服务岗位有详细的工作流程，并对服务人员进行相关职场礼仪形象的培训；

4.现场服务人员应统一着装上岗。

5.现场服务人员必须熟悉使用江苏省人力资源和社会保障一体化信息平台、江苏人事考试网、人才e家、电子档案管理、话务接听等业务系统以及office等办公系统，熟练使用高拍仪、扫描仪、打印机等办公设备，熟悉智能知识库维护等专业知识。

考核内容及办法

(一)考核内容

1.考核种类：服务满意度和服务热线接通率考核。

2.考核内容：人社政务服务评价好评率不低于99%。市级12333服务热线接通率不低于80%。

(二)考核主体

考核主体由采购人组成的考核小组和相关人员共同组成。

(三)服务满意度考核

依据依托全省人社一体化信息平台关于“政务服务评价”指标“12333服务热线接通率”指标，“人社政务服务好评率”不低于99%，“市级12333服务热线接通率”不低于80%。“人社政务服务好评率”低于99%、“市级12333服务热线接通率”低于80%，责令成交人在1周内进行整改。整改完成后，由采购人对成交人进行整改考核，“人社政务服务好评率”仍低于99%且“市级12333服务热线接通率”仍低于80%的，甲方有权解除合同。

四、合同转包或分包

4.1 乙方不得将合同标的转包给他人履行。

4.2 乙方不得将合同标的分包给他人履行。

4.3 乙方如有转包或未经甲方同意的分包行为，甲方有权解除合同并要求乙方承担相应的违约责任。

五、合同款项支付

预付款，签订合同后支付合同总价款的60%；

进度款：10月1日之前，甲方视考核情况（即：人社政务服务好评率和市级12333服务热线接通率），支付合同总价款的30%；12月1日之前，甲方视考核情况（即：人社政务服务好评率和市级12333服务热线接通率），对剩余合

同金额进行支付（无息）。

资金支付的时间：收到供应商发票 10 个工作日内；

资金支付的条件：满足相应阶段的要求且收到供应商发票。

六、税费

本合同执行中相关的一切税费均由乙方负担。

七、项目验收

7.1 甲方依法组织履约验收工作。

7.2 甲方在组织履约验收，乙方应根据验收方案内容做好相应配合工作。

7.3 对于实际使用人和甲方分离的项目，甲方邀请实际使用人参与验收。

7.4 如有必要，甲方邀请参加本项目的其他供应商或第三方专业机构及专家参与验收，相关意见将作为验收书的参考资料。

7.5 甲方成立验收小组，按照采购合同的约定对乙方的履约情况进行验收。验收时,甲方按照采购合同的约定对每一项技术、服务、安全标准的履约情况进行确认。验收结束后,验收小组出具验收书,列明各项标准的验收情况及项目总体评价,由验收双方共同签署。验收结果与采购合同约定的资金支付条件挂钩。履约验收的各项资料存档备查。

7.6 验收合格的项目,甲方根据采购合同的约定及时向乙方支付合同款项。验收不合格的项目，甲方依法及时处理。乙方在履约过程中有政府采购法律法规规定的违法违规情形的,甲方将及时报告本级财政部门。

八、违约责任

8.1 甲方无正当理由拒绝接受乙方提供的合同标的的，甲方向乙方偿付拒绝接受合同价款总值 1‰的违约金。

8.2 甲方无故逾期验收和办理合同款项支付手续的,甲方应按逾期付款总额 1‰每日向乙方支付违约金。

8.3 乙方逾期交付合同标的的，乙方应按逾期交付合同总额每日千分之六向甲方支付违约金，由甲方从待付合同款项中扣除。逾期超过约定日期 10 个工作日不能交付合同标的的，甲方可解除本合同。乙方因逾期交付合同标的或因其他违约行为导致甲方解除合同的，乙方应向甲方支付合同价款总额 1‰的违约金，如造成甲方损失超过违约金的，超出部分由乙方继续承担赔偿责任。

8.4 乙方交付合同标的的标准不符合合同规定及磋商文件规定标准的，甲方有权拒绝接受合同标的，并可单方面解除合同。

九、供应商合法权益补偿机制

供应商合法权益补偿救济机制。在履约过程中因政策变化、规划调整而无法履行合同约定，造成企业合法权益受损的，采购人依据实际情况对供应商进行补偿救济。

十、不可抗力事件处理

10.1 在合同有效期内，任何一方因不可抗力事件导致不能履行合同，则合同履行期可延长，其延长期与不可抗力影响 期相同。

10.2 不可抗力事件发生后，应立即通知对方，并寄送有关权威机构出具的证明。

10.3 不可抗力事件延续 120 天以上，双方应通过友好协商，确定是否继续履行合同。

十一、解决争议的方法

双方在签订、履行合同中所发生的一切争议，应通过友好协商解决。如协商不成，由甲方住所地人民法院管辖。

十二、合同生效及其它

12.1 合同经双方法定代表人或授权委托代表人签字并加盖单位公章后生效。

12.2 本合同未尽事宜，遵照《中华人民共和国民法典》、《中华人民共和国政府采购法》有关条文执行。

12.3 本合同正本一式四份，具有同等法律效力。

甲方：宿迁市人力资源和社会保障局

地址：江苏省宿迁市宿城区洪泽湖路 891 号

法定代表人或授权代表：陈[illegible]暄

联系电话：052784359007

乙方：江苏省苏宿人力资源开发有限公司

地址：宿迁市紫金山路 11 号

法定代表人或授权代表：戈永伟

联系电话：15261231361

签订日期：2026 年 4 月 23 日