

2024年度居民基本医疗保险部分经办服务业务 外包项目（窗口服务）（二标段）合同

甲 方：陕西省西咸新区社会保险管理中心

乙 方：陕西宇创朔盛企业管理咨询有限公司

根据《中华人民共和国民法典》及有关法律、法规规定，按照《西咸新区 2024 年居民基本医疗保险部分经办服务业务外包项目（窗口服务）（二标段）成交通知书》，甲、乙双方本着平等互利的原则，在相互信任的基础上经友好协商，就西咸新区 2024 年居民基本医疗保险部分经办服务业务外包项目（窗口服务）（二标段）达成以下协议，共同遵守。

一、服务内容

乙方向西咸新区社保中心派驻工作人员 14 人，在西咸新区社保中心的统一安排调度下，在新区及各新城政务大厅社保窗口做好城乡居民基本医疗保险经办工作的接待群众咨询、报销费用初审、资料归档等西咸社保中心安排的与医保业务相关工作。

二、相关要求

1. 乙方派驻工作人员须具有大专及以上学历，年龄在 40 周岁以下，具有较强工作责任心和服务意识。
2. 工作人员必须全日制在社保中心规定的工作场所上班，甲方及各政务大厅提供办公环境和工作电脑。乙方派驻人员按照甲

方要求统一着制式服装，人员的服装费按照每人每年 3000 元预算，按照甲方要求在甲方员工服装的同一供应商处采购。

3. 工作人员接受甲方的日常业务管理，遵守所在窗口服务大厅的纪律要求及派驻工作地点上下班时间要求。

三、服务期限

合同自 2024 年 10 月 12 日起至 2025 年 10 月 11 日止，若因为甲方原因，每月对乙方派驻的人员需求不足 14 人时，本合同期限可顺延，服务期限直至乙方提供了总计 168 人·月的工作量。

四、甲方权利和义务

1. 负责对乙方的服务事项提出明确、清晰、合理的要求，并提供所需相关资料。

2. 负责为乙方派出的工作人员提供必要的工作条件和协助。

3. 甲方通过考勤结果、后台监控数据、服务对象满意度调查及投诉情况等方面对乙方进行监督，并提出改进的意见和建议。若乙方逾期改正，每逾期 1 日，应向甲方支付合同总价款的 0.05% 作为违约金，逾期超过三次或逾期超过 10 日，甲方有权单方解除合同，乙方应向甲方支付合同总价款的 20% 作为违约金，并赔偿甲方全部损失。包括但不限于直接损失、间接损失。

4. 未经乙方书面同意，甲方不得安排乙方员工从事本合同约定服务事项以外的工作（参加外出工作检查交流学习培训除外）。否则，由此给任何第三方造成损害的，应由甲方承担相关的赔偿责任，但乙方有过错或员工自身原因造成损失的除外。

5. 如本合同约定的服务内容发生变动时，甲方应及时通知乙方。服务内容有较大调整时，甲方应提前 30 日通知乙方。

6. 甲方有权要求乙方对所生成的过程管理文件和成果文件保密，不得私自拷贝，不得流入第三方或用于本合同以外的他用，如因乙方原因造成数据的流失或信息泄露，甲方有权单方解除本合同，要求乙方按照本合同总价款的 20% 承担违约金，并承担赔偿责任。保密期限自本合同生效之日起至上述内容被甲方合法公开之日止，该保密条款持续有效，不因本合同的终止、无效及解除而失效。

7. 在乙方不违反合同约定的前提下，甲方应根据本合同有关规定按时向乙方支付费用。

五、乙方权利和义务

1. 乙方需具备完成本项任务的合法有效经营许可证、营业执照等资质，乙方将上述资质许可复印件附于本合同后，并提供原件供甲方审核。

2. 乙方与其派出的工作人员建立劳动合同关系，为其缴纳各项社会保险，按时发放劳动报酬，并自行处理工作人员发生的社会保险待遇、工伤等劳动纠纷事宜。工作人员派驻甲方后，应接受西咸新区社保中心的日常业务管理，遵守所在窗口服务大厅的工作纪律及上下班时间要求。

3. 乙方应当根据甲乙双方的约定选聘适当的工作人员承担服务工作，并保证服务事项如期开展。

4. 乙方应按照甲方要求的工作纪律，规范管理派出的工作人员。

5. 乙方对所提供的服务事项行使必要的管理权，但该管理权的行使不得违背甲方利益，且不得违反甲方对完成本合同服务事务的要求。

6. 乙方初次派驻或更换工作人员，需经过甲方对人员的资格进行审查，甲方同意后乙方予以派驻。因乙方逾期告知而造成甲方工作利益受损，甲方有权单方解除合同，乙方应向甲方支付合同总价款的 20% 作为违约金，并赔偿甲方的全部损失。乙方派驻工作人员如不配合甲方工作或个人不能胜任承接的工作，甲方有权利要求更换合适人选，直至甲方满意为止。工作人员一经指定，未经甲方书面同意不得随意更换。

7. 乙方及工作人员在实施服务项目过程中接触的数据、信息等承担保密义务，未经甲方书面许可，不得向任何第三人泄露本服务项目实施范围外的任何属于甲方的保密信息，否则，甲方有权单方解除本合同，要求乙方按照本合同总价款的 20% 承担违约金，并要求乙方承担因此引起的全部赔偿责任。

8. 乙方不得无故停止或减少为甲方所提供的服务。如因乙方提供服务不符合甲方要求的，若由此给甲方造成的影响及损失，乙方应承担全部赔偿责任。乙方员工的事假、病假、婚假、产假及探亲假等不计算为工作量。

9. 乙方履行本合同义务有其他不符合约定或甲方合理要求

情形的，应及时采取补救措施，乙方拒绝补救或经采取补救措施仍不达标的，甲方有权单方解除本合同，甲方解除合同的，乙方除返还已收取的价款，向甲方支付本合同总价款 20%的违约金，还应赔偿由此给甲方造成的全部损失。

10. 本合同乙方因违约应赔偿的损失范围，包括给甲方造成的实际损失、可预期利益、因委托第三方而支付的费用，以及甲方因维权所产生的诉讼费、律师费、公证费、保全费、差旅费等全部相关费用。

六、 服务费用及支付方式

(一) 合同金额：本次乙方中标服务费用总额为人民币壹佰零玖万肆仟捌佰元整（¥1094800.00 元）（其中劳务费用为 1052800 元），该价款为含税固定价，包含乙方履行本合同义务所需全部价款，乙方不得提出费用增加请求。

(二) 双方确认全部费用甲方以转账形式支付乙方如下银行账户。

开户名称：陕西宇创朔盛企业管理咨询有限公司

开户行：兴业银行股份有限公司西安枫林绿洲支行

账号：456940100100289320

乙方保证上述银行账户的合法性、有效性，乙方账号发生变更应提前十五日以书面形式告知甲方，因乙方账号错误产生的全部责任概由乙方承担，给甲方造成损失的，由乙方赔偿。

(三) 付费方式：

1. 甲方根据考勤结果、后台监控数据、服务对象满意度调查及投诉情况等定期进行定期考核，依据考核结果，原则上按月支付费用。每月终了，若考核合格，则在当月 15 日前支付上月费用（实际到岗人数*本合同人均年度劳务费用*7%）；若考核不合格，由甲方对乙方进行约谈，责令乙方改进，并扣减相应服务费用 5%-10%。年度终了，若考核合格，将剩余 16%费用一次性支付；若不合格，视改正情况部分或全额拨付。

2. 发生新区财政局因预算审批或经费紧张无法拨付资金的情况，甲方应提前告知乙方，乙方应暂时垫付资金，保证派驻人员工资的正常发放，甲方在新区财政局资金拨付后，及时向乙方支付应付资金。

3. 服装费用甲方应在乙方正式履行合同后的 10 个月内支付给乙方。

（四）甲方付款前，乙方应先向甲方出具等额合法且符合甲方要求的增值税普通发票（普通发票），否则甲方有权拒绝付款且不承担任何违约责任。

七、合同的变更、解除或终止

（一）本协议生效后即具有法律约束力，甲、乙双方不得随意变更或解除合同。本合同需变更或解除时，应提前一个月通知对方，并经双方协商一致达成新的书面协议。

（二）因不可抗力或意外事件，如自然灾害、瘟疫、恐怖活动、交通事故、航班延误或取消、以及人身受到伤害或意外情形，

造成服务变更或无法执行，上述事项免除违约责任。除本合同另有约定外，若因其他原因，一方提出终止合同，经对方同意，提出终止合同的一方则按照合同总价款的 10%赔偿对方损失。

八、合同争议的解决

本合同未尽事宜，甲乙双方应本着平等、互利的原则协商解决。如协商不成，可向政府采购中心提出书面报告，由政府采购中心进行协调处理；也可向政府采购监督管理部门投诉。协调不成，甲乙双方均可向甲方所在地有管辖权的法院起诉。

九、协议生效

本协议一式伍份，双方法定代表人或授权代表签字、盖公章后生效，甲方执叁份，乙方执贰份。每份协议具有同等法律效力。

十、送达

本合同尾部所记载的地址和联系方式适用于双方往来联系、书面文件送达以及争议解决时法律文书的送达。因尾部地址和联系方式错误而无法直接送达或妥投的，自交邮后的第三日视为送达。一方拟变更地址或联系方式的，应提前书面通知对方，且在对方实际收到变更通知后才发生变更效果，否则一方应按照原信息进行送达一经送出即视为送达成功。

(以下无正文，双方签字盖章)

甲方(盖章):

单位地址:



乙方(盖章):

单位地址:



法定代表人（负责人）

或委托代理人：胡军

联系方式：

法定代表人（负责人）

或委托代理人：

刘亚玲



联系方式：

签订日期：2024年9月14日

