

## 旅游投诉热线座席人员经费的合同

合同统一编号： 11N42520166820262

合同各方：

甲 方：上海市文化旅游市场质量监测和服务中心（以下简称“甲方”）

法定代表人：竺宜宏

地址：上海市徐汇区中山西路2368号华鼎大厦17楼 电话：021-64391766

乙 方：上海临港漕河泾人才有限公司（以下简称“乙方”）

法定代表人：张晨

地址：上海市徐汇区宜山路900号A座307室 电话：021-54234507

基于甲乙双方于签订生效的《服务项目合同》，对于乙方为甲方服务项目提供的具体服务项目及该项目期内的权利义务，甲、乙双方达成如下约定：

### 一、项目期限

本项目有效期自：2026年01月01日起至2026年12月31日止。

### 二、项目期服务内容：

乙方接受甲方委托，为甲方提供旅游投诉热线座席人员服务。在本项目期间内，由乙方负责招聘、面试为甲方提供服务的工作人员，并与之建立劳动关系对其管理，并负责工作人员后续发生的离职、工伤或其它纠纷。

### 三、甲方权利及义务

1. 甲方有权按采购需求对乙方的服务事项做出明确、清晰、合理的要求，甲方负责提供服务场地、设备，协助乙方提供相应的设施、工具，并承担必要的服务项目的日常运作费用，该项费用参照招投标实际结果及合同签订时双方协商结果。
2. 甲方有权对乙方工作人员完成服务事项的情况进行考察，并给予乙方相应反馈。
3. 甲方有权要求乙方提供项目工作人员的有关信息资料，包括健康证明、劳动合同、社会保险与公积金证明、学历证明、资质证明等。如产生体检等相关福利费用的均由乙方承担。
4. 甲方有权监督、指导服务事项进展，并提出改进意见。
5. 甲方应当按时足额向乙方支付服务费及双方约定的其他费用。
6. 甲方应配合乙方加强对乙方工作人员的日常管理。
7. 甲方应当指定相关负责人按照甲乙双方的约定对乙方及乙方工作人员完成工作任务情况进行审核和确认。
8. 甲方应严格执行国家安全卫生规程和标准，对乙方服务工作人员进行必要的宣传教育，防止人身伤害事故发生；对甲方提供的与服务内容相关的设施、设备定期进行维护和安全检查，保证设施设备的安全运转。
9. 甲方如有超出乙方对服务工作人员的基本着装、形象要求的，相关费用由甲方承担。

10. 如乙方工作人员提供的服务无法达到标准，经双方评估确认后，甲方有权要求乙方撤回或更换提供服务的工作人员。
11. 乙方服务工作人员在提供服务期间发生工伤事故的由乙方承担全部责任，支付各类费用。对处于工伤及三期内的工作人员，甲方仍然需要向乙方支付服务费用。
12. 甲方享有本项目采购需求约定及乙方投标时承诺内容的全部权利（包括且不限于乙方投标文件在内的全部承诺内容）
13. 甲方承担本项目采购需求约定及或服务过程承诺内容的全部义务。

#### **四、乙方权利及义务**

1. 乙方应当按照甲方要求提供服务，并按照双方约定的时间周期定期向甲方汇报服务工作情况。对确需变更甲方指示和要求的，应当经过甲方同意。
2. 乙方负责为乙方服务工作人员依法办理劳动用工手续，在服务工作人员的聘用、辞退、工资福利、社会保险、奖惩升降、劳动保护等事项上依法保证乙方服务工作人员的合法权益，按时、足额为服务工作人员缴纳社会保险，保持服务工作人员的稳定性。
3. 乙方对服务质量负责，对甲方的投诉应在 5 个工作日内就解决情况做出书面汇报并呈交甲方。
4. 乙方应教育乙方工作人员遵守甲方的业务流程、操作规范、监督机制和风险控制机制。

5. 乙方可委托甲方对所提供的服务事项行使必要的管理权。
6. 乙方及乙方工作人员应遵守相关协议、保守因履行本合同而获知的甲方保密信息。
7. 乙方有权要求乙方工作人员到甲方提供上门服务时佩戴乙方的标识。
8. 乙方可依据法律法规及本合同的约定，要求甲方保障乙方服务工作人员的合法权益，对甲方损害乙方工作人员人身、财产利益等行为提出意见和整改要求。甲方应在收到乙方书面意见后 10 个工作日内以书面形式回复乙方。
9. 乙方有责任为服务工作人员缴纳社会保险及住房公积金。对发生工伤的服务工作人员，由乙方按《工伤保险条例》的相关规定进行妥善处理，乙方负责工伤认定等申报工作。非因工发生的伤亡事故，乙方负责伤亡事故的处理，对发生的事故处理费用和对服务工作人员的经济补偿等由责任方承担。
10. 乙方与内部服务工作人员发生劳动纠纷时，乙方应直接与服务工作人员交涉解决并自行承担相关责任，处理好纠纷，以免影响对甲方的服务工作，如出现严重影响对甲方服务工作的，由乙方承担所有损失责任。
11. 乙方享有本项目采购文件约定及甲方服务过程承诺内容的全部权利。
12. 乙方承担本项目采购文件约定及投标或服务过程中承诺内容的全部义务（包括但不限于乙方投标文件在内的全部承诺内容）

## 五、服务费用

1. 本项目合同总金额为人民币：5697504元（大写：**伍佰陆拾玖万柒仟伍佰零**

肆元整)。

2. 乙方在每季度20日前, 与甲方工作人员按项目实际工作人员的人数及服务内容和质量等核对服务费用事宜。服务费用已经包含且不限于需支付给服务项目人员的工资、社保、住房公积金、经济补偿金、伤残就业补助金、其他可能产生的支出、乙方收取的承包服务费等。
3. 甲方以年自然季度为周期向乙方支付服务费用。在每年中3月25日, 4月25日, 7月25日, 10月25日, 乙方以收费通知单的形式向甲方发送收费清单, 具体方式包括电子邮件、传真或信函, 并开具合法的“服务费”发票。经甲方确认无误后, 甲方于3月31日, 4月30日, 7月31日, 10月31日前按上海市财政局规定流程和效率付款(遇法定节假日提前至节假日前的最后1个工作日)。
4. 因甲方原因使乙方工作人员超出正常工作时间、工作地点而产生的服务费用, 甲方应当按照国家法规所列的标准向乙方支付。因乙方或乙方工作人员原因, 未能提供正常服务的工作时间, 甲方应当按照国家法规所列的标准向乙方核减, 乙方工作人员病假、产假、依法享受的法定年休假等情形的, 不列入甲方核减的范围。本条内容和采购文件内容产生冲突时, 以采购文件内容为准。
5. 如果双方履行本合同期间, 服务项目、服务成本、政策法规发生变化, 双方就该变化进行确认, 并按照双方确认的标准调整服务及费用标准。但所有调整须经甲方同意。

## 六、付款、服务内容、方式、质量等其他约定

## 七、法律责任

1. 甲乙双方对本合同的内容，以及在本合同履行过程中获得的对方的信息，均负有保密义务。除甲乙双方另有约定外，保密信息包括但不限于本合同报价、合同文本、以及双方标有保密字样的往来文件。除甲乙双方另有约定外，保密义务是指在未经对方书面同意前，一方不得将保密信息用于任何与履行本合同无关的情况；或以任何形式向任何第三方泄漏。双方均有义务尽其一切努力防止任何第三方窃取秘密信息。由于任何一方违反以上保密义务给对方造成损失，违约方对受损失方负有停止侵害、消除影响、赔偿损失的责任。
2. 如果任何一方在本合同期内提出提前终止某服务项目的，应当提前 45 天书面通知对方。

## 八、通知与送达

1. 双方之间的任何通知及通讯应以书面形式，以中文的形式通过传真、电子邮件、专人派送（包括快递）方式送达至甲方及乙方的地址及联系人（具体见本合同首部）。
2. 如遇双方或一方联系人不能履行本合同的义务，双方或对方应及时沟通和更

换联系人。

3. 通知或通讯被认定的送达时间应按如下规定：

- 1) 如为传真或电子邮件，则应以传送记录或电脑所显示的进入时间为准。若传送时间为该日下午五时之后，则送达日期应认定为在接收地的下一个工作日；
- 2) 若为专人派送（包括特快专递方式派送），以收件之日期为准。

## 九、争议解决

因执行本约定发生的一切争议，双方应首先友好协商解决。经协商不能解决，可向双方所在地人民法院提起诉讼。在诉讼期间，除必须在诉讼过程中进行解决的问题外，约定其余部分应继续履行。

## 十、其他

1. 本约定在履行中，如中国政府新颁布的有关法律、法规和提供服务的地区的规定与本约定条款发生矛盾时，甲乙双方应当协商变更相应条款，以达符合相关规范要求之目的。
2. 本约定的附件及双方认同的操作流程和规范均为本约定的补充，是本约定不可分割的部分与本约定具有同等法律效力。
3. 本约定执行过程中双方均应认真遵守执行，不得擅自变更、修改。如双方同意对本约定进行修改应以协议的形式作为本合同附件。

4. 本约定一式两份，甲、乙双方各执一份。

甲方：上海市文化旅游市场质量监测和服务中心

乙方：上海临港漕河泾人

才有限公司

签章：

签章：

日期：2026年03月16日

2026年03月18日

合同签订点：网上签约