劳务外包合同

发包方（以下简称甲方）：桐城市城乡供水集团有限公司

地址：

承包方（以下简称乙方）：

地址：

根据《中华人民共和国民法典》及相关法律法规规定，双方按照平等互利、诚实守信的原则，订立本合同，以共同遵守。

**第一条 双方声明**

（一）乙方具有完成本合同项目的资质和能力，资信状况不存在瑕疵，没有不良信用记录，且为经营手续完备、齐全的合法经营者；乙方依照法律、行政法规、有关主管部门的规定已经办理与本合同项下服务项目有关的行政许可或者备案登记。

（二）乙方为完成本合同项目而聘用的员工，与甲方不存在劳动关系或者劳务关系，乙方承担用人单位的责任和义务。乙方及其聘用的员工不得以甲方代理人、代表人、受托人、受雇人或者类似身份对外订立合同或者从事其他法律行为，乙方也不得以甲方的名义聘用员工、对外承诺债务或提供担保。

**第二条 外包服务项目**

（一）乙方按甲方要求提供劳务或其他工作成果，甲方向乙方支付报酬。

（二）乙方服务内容

桐城乡镇供水服务抄表业务、制水生产业务和维修业务。

（三）乙方服务要求

1.要求在本市有办事机构，并派专人现场管理。存在严格的劳务关系管理机制，包括且不限于入职管理、入职材料审核、劳动合同签订等机制。中标人用工必须符合《劳动法》及其他有关法律法规规定，为员工办理社会保险，同时为员工购买意外伤害保险，并向采购人提供保险凭证（其中，意外伤害险保额不低于100万），中标人的所有员工在合同有效期内发生的意外伤害均由中标人自行承担，采购人不支付任何费用。

2.根据采购人用工需要，及时处理人员增减事项（原则5日内）。 需建立健全离职管理制度并严格履行，包括且不限于人员退回（不符合用工单位录用条件、严重违反用工单位的规章制度、严重失职，营私舞弊，给用工单位造成重大损害等）、离职手续办理、劳动合同续签等。需与劳务人员建立劳动关系，根据委托方及外派员工需求全程提供：社保接转、政策咨询等工作并整理相关材料存档以备核查。包括且不限于社会保险增减、转移、社会保险管理（基本养老保险、基本医疗保险、工伤保险、生育保险、失业保险等），应设人事专员负责与委托方和员工联系社保相关事宜，当员工发生医疗、工伤、生育、失业时，及时响应并办理相关社保申报、报销等工作；外派员工达到法定退休年龄后，办理相关退休手续；并负责委托方交办的其他工作。

3.具备劳动纠纷或劳动争议处理能力。应在常规管理中设置管理预警机制，建立应急预案，设立应急小组，在出现紧急情况时，立即启动应急预案。包括且不限于意外伤害风险应急措施、业务量激增应急措施、劳动纠纷应急措施等。

4.具备安全保障管控处理能力。应安排该项目管理人员，根据委托方日常工作及各任务目标的要求，建立健全安全生产管理制度，做好安全生产管理保障工作，包括且不限于向发包方报备安全管理的相关规章制度，及时处理安全隐患，建立健全安全生产责任制，落实安全规章教育、培训、检查、考核等安全管理工作，落实作业现场安全保护措施，配备合格的劳动防护用品、生产工具及安全检测等器具，避免人身、设备等安全事故的发生，与外派从业人员签订安全生产责任书，并为其办理相关社会保险等，在外派服务过程中发生各类事故、案件，应立即采取应急措施，防止事态扩大，发生的各类伤亡事故、刑事及治安案件，除应按国家相关法律、法规规定上报外，还应及时向委托方通报。

5、如因社保政策调整等因素产生的社保减免费用，中标单位需按月如实返还给业主方。

（四）乙方应自主完成相关服务，不得转委托他人。

项目区域： 桐城市，外包服务所涉及的供水所名录详见附件，如有变动另行订立书面补充协议。甲方具体委托外包服务项目、范围详见附件。

**第三条 服务规范和标准**

（一）甲方根据法律规定、监管要求、行业标准和业务管理的需要，制定本合同项下外包服务项目的服务规范和质量标准（详见附件），并根据业务发展需要补充或更新相关服务规范和质量标准。

（二）乙方从事本合同项下外包服务项目，应当遵守法律法规规定，以及国家标准、行业标准和甲方制定的外包服务项目服务规范和质量标准，乙方应合理安排具备外包服务所需要的专业知识、业务技能且有能力提供熟练和充分、符合前述标准服务的从业人员，利用乙方合法拥有或者可合法使用为履行业务外包项目之目的所需要的场所、设备设施和工具，组织生产作业活动。

（三）双方约定提供为履行业务外包项目之目的所需要的场所、设备设施和工具等（本条统称为资产），具体详见附件。资产由提供方（甲方或乙方）负责自身所提供的处理场所的物业管理和设备设施的维护保养，在合同有效期内，非使用方过错造成的资产的损坏、损毁以及需要更新、重置、处置的，由资产提供方承担。双方如有不同约定，可在附件中另行约定；本合同其他条款和附件与本条约定不一致的，优先于本条款执行。

**第四条 费用标准和结算方式**

（一）甲方根据乙方完成外包服务项目的质量、数量和结算标准（具体结算标准详见附件），经考核评估后支付外包服务费用。

外包服务费为乙方根据合同规定在其完全履行合同义务后甲方应支付给乙方的全部价款，该价款已包括但不限于乙方应承担的所有本合同项下服务项目员工工资、加班费、社会保险费用、招标代理费、劳动保护用品、国家规定的各项福利待遇以及商业保险、管理费用、财务费用、税金、营业外支出（如侵权赔偿、罚款等）以及其他与提供外包服务有关的全部费用。除此以外，甲方无需再向乙方支付其他任何费用。

1.外包服务费=岗位数实际发生额+管理费

外包服务费中含包括服务费、保险费、税费、招标代理费以及所有不可预见的费用，中标单位承担一切用工风险。入职体检由用人单位负责组织实施，并将体检报告原件或复印件提供给用工单位存档。体检合格，且符合行业要求的，须取得用工单位认可，予以录用。

2.费用根据实际业务量按月结算，付款前供应商需开具符合要求的增值税专用发票。

甲乙双方每月 5 日前核对上月外包服务费，有关书面记录（如双方确认的业务量等）作为结算依据，甲方验收确认乙方上月服务是否满足合同约定标准，有无服务质量问题及发生考核扣款、赔偿款项等事项，确定金额后向乙方支付；双方认定不一致时，以甲方认定考核扣款、赔偿款项等统计数据为准。

（二）甲方应当按月支付外包服务费用，支付金额确定后，由乙方提供符合国家规定的增值税专用发票，甲方在收到发票后 5 日内向乙方支付上月外包服务费；如遇法定节假日或者乙方迟延提供发票的，甲方付款时间相应顺延。

（三）乙方的账户信息：

开户名称：

开户银行：

开户行联行号：

账 号：

统一社会信用代码：

（四）甲方的发票信息：

纳税人识别号：

地 址：

电 话：

开户银行：

账 号：

上述账户及发票信息如有变动，应提前 5 日书面通知对方。

**第五条 甲方的权利和义务**

（一）甲方应在外包业务正式运作前，将适用于外包业务的工作流程、服务质量标准、考核标准以及对乙方要求等所有规章制度以书面形式告知乙方，并有权就外包项目的完成及达标情况随时进行监督并提出整改要求。

（二）基于履行本合同的需要，甲方可协助提供必要的场所、设备设施、物料用品。

（三）甲方应指定专人与乙方就外包业务的执行、完成情况进行沟通和指导，以有利于乙方及时完成外包业务。甲方有权对乙方完成工作的情况进行监督检查和考核评价。

（四）甲方有权根据实际需要对本合同所涉及的外包业务具体服务内容进行补充或变更，但应事先与乙方另行签订补充协议。

（五）甲方同意根据外包业务的实际需要向乙方提供为完成外包业务所需的工作环境和工作条件，并遵守国家适用的环保、安全法规。

（六）甲方有权对乙方履行安全生产、消防安全等有关安全管理的义务进行监督检查，发现存在安全隐患的有权要求乙方立即纠正，并在 24 小时内以书面形式反馈整改情况。

（七）甲方应当按照外包业务的完成情况及考核评价结果向乙方支付外包服务费用。

（八）根据业务发展的需要，甲方可以调整本合同项目工作数量、完成时限、服务规范、质量标准，更新后的规则作为本合同附件，与本合同具有同等法律效力。

（九）甲方根据政策法规、工作需要等，可对乙方提出从事本外包服务项目的人员任职资格标准，可指导乙方制定外包服务工作手册或业务管理、操作流程等，并作为本合同附件。

（十）若乙方派驻人员不符合甲方要求，甲方有权要求乙方重新派驻合格人员并赔偿相应损失。如乙方逾期20日不能重新提供符合甲方要求的合格人员的，甲方有权单方解除合同。

**第六条 乙方的权利和义务**

（一）乙方依照双方约定的外包服务标准（包括甲方更新补充的服务规范和质量标准）、数量、时限完成本合同项下的外包服务项目，并接受甲方的监督检查、考核评价和业务指导。

（二）乙方有权依照本合同的约定获得外包服务费用。

（三）乙方按照法律法规规章、行业标准、合同及其附件的要求规定开展业务，遵守营业时间，履行公示义务，乙方保证营业场所形象符合甲方现行管理标准化规范要求，不存在安全隐患，不得擅自停业和缩短营业时间。

（四）乙方应当在合理使用甲方提供的处理场所、设备设施、用品用具等，并做好日常维护、保养、保管工作，不得丢失、毁损。乙方使用自有处理场所、设施设备、用品用具的，其处理场所、设施设备、用品用具应经过甲方检验并认可后，方可正式投入使用。

（五）乙方应当保持工作场所干净整洁，营造良好的工作环境。

（六）乙方应与其服务人员依法建立劳动关系。在任何情况下，乙方的服务人员与甲方之间均不构成劳动关系或劳务关系。服务人员的劳动保护和工作安全、事故、伤残、死亡等均由乙方负责，与委托方无关。如乙方服务人员不能胜任工作，甲方有权责令乙方更换服务人员；如乙方服务人员违反甲方公司制度，虽甲方无权进行直接管理，但甲方有权要求乙方立即更换服务人员。甲方有权根据实际需要，提前一个月以书面形式向乙方提出增减相应岗位数的通知，乙方应予以认可并配合执行。

（七）乙方必须遵守甲方的安全管理及规章制度，根据甲方外包业务要求和标准，及时组织并安排符合要求服务人员为甲方提供服务。 （八）乙方应对其服务人员承担用人单位的法定责任，包括但不限于依法依约向员工支付工资报酬、福利待遇、代扣代缴个人所得税、缴纳社会保险等责任。

（九）乙方应在外包业务正式运作前向甲方提供其有效的营业执照及相关资质，保证其确有能力及资质完成本合同项下甲方委托的外包业务，并根据甲方需要向甲方提供乙方服务人员的个人信息资料。

（十）对本合同项下甲方委托的外包业务执行过程中遇到的问题，应及时与甲方沟通，接受甲方的工作指导，按时按质按量完成本合同约定的外包服务内容。

（十一）根据甲方反馈的信息，完善流程，提高服务质量。甲方有权进行考核，并要求及时整改，如不整改，甲方有权解除本合同。造成甲方经济损失的，乙方应承担相应的赔偿责任。

**第七条 承诺和保证**

（一）乙方应当与所聘用的员工订立书面劳动合同，依法按时发放工资、福利待遇和缴纳社会保险费用等。

（二）为确保招聘及时到位并满足业务外包项目的需求，乙方应当具备广泛的招聘渠道、招聘面试流程以及培训期、导入期员工稳定的方案。

（三）参与业务外包项目的乙方员工应当具有与完成本合同项目相适应的技能和资质，国家规定的特殊工种应当具备相应的职业资格证书；乙方应当向甲方提供参与业务外包项目的乙方员工名册，如有变动应当提前 10 日以书面告知。

（四）乙方应当通过必要的内部控制制度和管理措施保证乙方员工遵守甲乙双方约定的与本合同项目有关的规章制度、操作规程和标准规范。

（五）乙方应安排入职体检，并向甲方提交体检报告。应当对乙方员工进行职业道德和业务技能教育、培训。

（六）乙方员工在完成外包服务工作过程中如有损害甲方利益行为或者出现与完成本合同项目工作不相适应的情形，甲方可书面通知乙方；但严重违反与本合同项目有关的规章制度以及严重失职、营私舞弊、给甲方造成重大损害可以即时通知乙方。乙方接到甲方通知后，应当予以调整、更换，并妥善处理后续事宜，不得对甲方业务产生任何不良影响。

（七）乙方确保按照劳动法律法规规定对选派员工承担用人单位的责任和义务，若因乙方用工问题或者因乙方人员安全事故、违法违纪等原因引发的法律责任由乙方自行承担，并赔偿由此给甲方造成的全部损失，包括直接及间接经济损失；若因乙方或乙方人员原因造成甲方或第三方人身、财产损害的，乙方承担相应的经济责任和法律责任，包括但不限于赔偿甲方、第三方受到的损失。

**第八条 安全管理**

（一）乙方应当遵守安全生产、消防安全等有关安全管理的规定，不得危害国家安全、社会公共利益或者他人合法权益。

（二）乙方应当建立健全安全生产、消防安全等有关安全管理体系，建立健全涵盖企业内部所有组织、岗位、环节和人员的安全生产责任制，建立健全安全管理规章制度。

**第九条 转让和分包**

（一）除非经甲方事先书面同意，乙方不得以转让、分包或者类似的形式部分或全部转让其应履行的本合同项下的义务。

（二）甲方同意乙方分包的，乙方须与其分包商就分包商的服务质量向甲方承担连带责任。

（三）乙方违反前述条款约定的，应当给付甲方3万元违约金，甲方并有权解除合同；由于乙方违反前述条款约定对甲方造成损失的，违约金不足补偿损失的，甲方保留继续追偿的权利。

**第十条 通知和送达**

（一）双方因执行本合同或与本合同有关的一切的通知（包括结算清单）都应当按照本条下述地址以双方确认的传真或类似的通信方式，或者挂号信、快递方式，或者直接送达方式进行。如使用传真或类似的通信方式，通知日期为通信发出日期；如使用挂号信件、快递方式，通知日期为邮件寄出日期并以邮戳或者快递信息系统记载为准；若邮戳与快递信息系统记载不一致的，以邮戳为准；如使用直接送达方式，通知日期为被送达方签收日期。

通知和送达地址及联系人：

甲 方：

地 址：

联系人：

电 话：

传 真：

电子信箱：

乙 方：

地 址：

联系人：

电 话：

传 真：

电子信箱：

（二）双方通信和送达地址、通信方式和联系人发生变化，应提前 3 日通知对方；对方接到一方发出的变更其通信和送达地址的通知之前，该方地址仍以本条第一款约定的所列的通信和送达地址为准。

**第十一条 违约责任**

（一）乙方未按本合同约定的服务规范和质量标准完成外包服务工作的，甲方经考核评估有权按照本合同附件《服务管理规范》所列扣减本合同项目服务费用，且甲方有权要求乙方修改、重做或采取其他措施以最终满足外包服务规范和质量标准；若因乙方原因造成甲方被用户投诉、申诉或者新闻媒体曝光的，甲方加倍扣减服务费用；因此给甲方或者第三方造成人身或者财产损害的，乙方应当承担损害赔偿责任；甲方因此先行承担了赔偿/支付责任的，乙方应当给予无条件的赔偿；违约行为严重或者违约达 3 次（含 3 次）以上的，甲方有权解除合同。

（二）乙方未按本合同约定按时完成外包服务工作的，每延迟 1 日，依照本合同相关项目当年的年度服务费用 3 ‰向甲方支付违约金，延迟 7 日以上仍未完成外包服务工作的，甲方有权单方解除合同；因此给甲方造成损失的，还应当向甲方承担赔偿责任。如因此致

使甲方需要引入第三方提供服务或自行采取补救措施的，由此产生的费用将从乙方服务费中扣除，服务费不足时由乙方另行支付。

（三）乙方无故中断服务或者经过修改、重做或采取其他措施后仍不能满足本合同外包服务规范和质量的情况，可由甲方重新选择第三方服务，相关费用由乙方承担。

（四）因乙方或其员工过错造成甲方、第三方包括但不限于设备设施损坏、损毁或者资金损失等财产损失的情况，由此产生的法律责任及赔偿责任均由乙方独立承担，若给甲方造成任何损失的，乙方还应赔偿甲方受到的全部直接或间接经济损失。

（五）乙方违反本合同约定的安全管理规范的，未对乙方员工进行安全教育培训、未依照规定配置安全设备设施以及有其他违反安全生产、消防安全行为的，应当承担相应的法律责任和赔偿责任，根据情节轻重、影响范围和程度以及责任大小，甲方有权从本合同项目服务费用中直接扣减并可以解除本合同；乙方履行合同过程中发生安全事故造成甲方、第三方财产损失或者人身损害的，或者对甲方造成其他损失或者不良影响的，乙方应赔偿甲方、第三方经济损失，包括但不限于甲方相关业务收入损失、因赔偿客户造成的损失、甲方设备（如有）维修或更换费用、第三方损失以及因处理事故产生的合理费用。违约金不足以弥补甲方损失的，乙方还应继续赔偿，同时甲方有权解除本合同；甲方因此先行承担了经济责任的，乙方应当给予赔偿责任。

（六）乙方违反本合同约定使用或未按时归还甲方提供的工作场所、设备设施、物料的，根据情节轻重、影响范围和程度以及责任大小，应当向甲方支付违约金3万元；给甲方造成其他损失的，还应当承担赔偿责任，同时甲方有权解除合同。 （七）乙方保证合同履行期间经营资质持续有效，乙方如不具备相应的经营资质要求的，应向甲方支付违约金3万元，甲方有权从本合同项目服务费用中直接扣减并可以解除合同；如果甲方先行承担经济责任的，甲方有权向乙方追偿。

（八）甲方延迟支付本合同项目服务费用的，依照中国人民银行公布的同期贷款基准利率向乙方支付违约金，但乙方自身原因导致的除外；延迟 30 日以上未支付本合同项目服务费用的，乙方有权解除合同，但乙方自身原因导致的除外。

（九）本合同约定乙方承担赔偿责任的，赔偿范围包括甲方受到的直接损失、间接损失、商誉损失等，包括但不限于赔偿金、律师费、诉讼费、证据或财产保全费、执行费、罚款以及与之相关的鉴定费、调查费、评估费、拍卖费、差旅费等费用。

（十）乙方需承担的违约金、赔偿金等，甲方可从外包服务费用或履约保证金（如有）中直接扣除。不足部分，乙方向甲方另行支付。

**第十二条 不可抗力**

（一）本合同所称不可抗力，是指本合同各方由于地震、台风、水灾、战争、恐怖事件以及政府行为等其他不能预见，并且对其发生和后果不能防止或不能避免且不能克服的客观情况。

（二）本合同任何一方因不可抗力不能履行或不能完全履行本合同的义务时，应在不可抗力发生之日起的 7 日内通知本合同的相对方，并在不可抗力发生之日起的 15 日内向相对方提供由相关部门出具的不可抗力证明。

（三）任何一方对于因发生不可抗力且自身无过错造成延误或不能履行合同均不负责任。但必须采取一切必要补救措施以减少造成的损失。

（四）乙方遭遇不可抗力时，应采取一切必要补救措施保证甲方财产安全，若未采取有效措施造成损失或者造成损失扩大的，不可抗力不能成为乙方免责事由。

（五）若由于乙方原因引发其所属员工的群体性事件（如停工、怠工等），不属于不可抗力，由此造成甲方损失的，乙方应承担全部赔偿责任。

**第十三条 争议的解决**

双方因本合同发生纠纷时，应协商解决。协商不成时，依法向甲方住所地有管辖权的人民法院起诉。

**第十四条 履约保证金**

（一）自本合同订立之日起 3 日内，乙方采用履约保证金，作为乙方履行本合同项下义务的保证。为本项目预算金额的 5%，签订合同前付款至采购人指定账户。向甲方一次性缴付人民币\_\_\_万元履约保证金；

（二）合同履行期间，乙方依照本合同应当承担违约责任或者赔偿责任的，甲方可以直接扣留部分/全部保证金以抵付其甲方遭受的实际损失和为此支付的合理费用，保证金不足以弥补损失的，甲方可以继续向乙方追偿。

发生上述情形后，保证金或者保证金账户金额不足的，乙方应当在接到甲方书面通知后 7 日内补足；违反前述约定的，每逾期 1 日，乙方按照保证金总额 1%向甲方支付违约金；逾期超过 30 日的，甲方有权解除合同，并保留向乙方索赔的权利。

本合同有效期满后，在乙方履行本合同各项义务的情形下，双方不再续签本合同的，结清各项款项、费用后，甲方将剩余保证金退还给乙方（不计利息）或者书面通知银行同意撤销保证金账户。

**第十五条 合同生效**

（一）本合同有效期\_\_\_\_\_年，自\_\_\_\_\_\_\_年\_\_\_\_\_\_\_月\_\_\_\_\_ 日至\_\_\_\_\_\_\_年\_\_\_\_\_\_\_月 \_\_\_\_\_\_\_日。

（二）在本合同有效期内，如遇国家法律、法规、政策影响到本合同有关条款的执行， 则双方应当按照国家有关规定进行相应调整。

**第十六条 合同变更、解除与终止**

（一）合同的变更

1.在本合同有效期内，任何一方要求变更合同内容时，必须提前 30 日书面通知对方， 经双方协商达成一致意见后，签订书面补充合同方可更改本合同。

2.国家新的法律、法规、规章发布或政策变化，本合同条款中与其相抵触的内容自动失效，双方应立即变更合同的相关内容，并签订书面变更合同。

（二）任何一方需提前解除本合同，应当提前 60 日书面通知对方，经双方协商一致可以解除合同。

（三）发生政府主管部门政策变化等不可归责于当事人原因的情形，甲方可以提前通知乙方解除合同并且免于向乙方承担责任。

（四）双方履行完成本合同项下各自的权利义务后，合同自动终止。

（五）合同终止后，双方应当做好交接工作，乙方返还甲方提供的工作场所、设备设施、用品用具，并且不得以甲方的名义继续从事本合同项下的业务。

（六）合同终止后，因乙方从事本合同项下的服务项目而引发的法律纠纷，乙方仍应积极处理并承担相应之法律责任。

**第十七条 附则**

（一）本合同自双方法定代表人/负责人或者委托代理人签字，并加盖双方单位公章或者合同专用章之日起生效。

（二）本合同的附件以及甲方书面通知乙方的与外包服务有关的规章制度和业务规定，经双方一致认可为履行本合同所签署的补充文件、合同、备忘录等，为本合同的有效组成部分，与本合同具有同等法律效力。

本合同附件包括：外包服务工作需求、外包服务项目服务规范和质量标准、外包服务质量考核标准、外包服务费用结算标准、资产交接清单、安全管理协议。

（三）如有未尽事宜，甲、乙双方可以另行订立书面补充协议。

（四）本合同一式肆份，甲、乙方各执贰份，具有同等法律效力。

**附件：1.服务管理规范**

**2.质量管理及安全生产考核办法**

甲 方（盖章）：

法定代表人：

签订日期：

乙 方（盖章）：

法定代表人：

签订日期：

**附件 1：**

**服务管理规范**

为加强乙方（服务供应商）外包劳务管理，规范管理流程，提高管理效果，充分调动乙方单位人员的工作积极性，防止发生劳资纠纷，保障劳动者的合法权益，甲乙双方本着平等互利、互相支持、共同发展的原则，经过充分协商，对相关业务主合同约定的有关外包业务进一步细化并达成如下协议：

**一、乙方关于外包业务规范管理内容的承诺**

1.关于管理制度的承诺

（1）乙方应于本协议签订之日起1个月内，建立明晰且符合法律法规的用工、考勤、 请销假、薪酬、奖惩、绩效、福利、退出等管理制度，且严格执行，并相应提交一份原件向甲方备案。考勤、奖惩等重要制度须经会议等民主程序制订，并经向全体员工公示后实施。

（2）甲方有权对乙方以上相关管理制度的制定、公示、执行情况予以监督和考核，对乙方制度不健全或不符合相关法律法规要求的，甲方有权要求乙方限期1个月内重新制订或修改，或要求乙方重新履行公示民主及程序。

2.乙方关于用工制度落实的承诺

（1）乙方向甲方派驻的所有人员，必须无犯罪记录；乙方应根据使用不同人员性质先签订劳动合同（协议），后派驻，并于派驻甲方前提交一份劳动合同原件（含身份证复印件）向甲方备案。

（2）乙方应加强人员管理，确保生产正常运转。

（3）乙方未按以上报备的用工制度招用人员的，甲方有权监督并要求乙方立即整改，并在1个月内对乙方再次考核。如再次考核仍不符合上述规定的，甲方有权无条件解除合同。

3.乙方关于考勤管理的承诺

（1）乙方值班管理人员负责所属派驻人员的日常考勤工作，考勤记录应由派驻人员每月签字确认一次，考勤记录的原件由乙方保管，甲方有权检查或调阅。

（2）派驻人员各类法定节假日、休息日、带薪年休假等由乙方安排落实及承担责任。

（3）乙方未按以上报备的考勤、请销假制度进行管理的，甲方有权监督并要求乙方限期1个月内整改到位并再次考核。

4.乙方关于薪酬、福利管理的承诺

（1）乙方每月薪酬发放应执行《安徽省工资支付条例》等国家、地方的法律法规的规定，次月 5 日前确保薪酬足额发放，同时将薪酬发放表（电子档）发甲方，次月 10日前交一份薪酬发放签字表复印件或扫描件给甲方备案。

（2）乙方制定的奖勤绩效考核分配制度，应明确薪酬分配的原则、方法、指标 与标准等，对上岗人员的能力、完成工作量、团结协作等内容进行要求和考核。

（3）发现乙方薪酬异常的，甲方有权要求乙方及时作出合理解释或提交书面说明。

（4）乙方未按照报备的奖惩、退出制度进行管理的，甲方有权监督并要求乙方限期1个月内整改到位并再次组织考核。

5.乙方应重视加强对所属人员教育培训。

6.乙方的其他承诺

（1）因乙方管理不规范发生工伤或个体、群体性劳动争议的，由乙方自行负责，甲方不承担任何经济或法律责任。

（2）乙方管理事项违反本协议约定的情形的，甲方有权出具整改通知书，乙方拒不整改，甲方有权无条件解除双方的合同。

(3)乙方由于管理不善、未有效执行操作规程的，造成服务质量急骤下降、客户投诉居高不下等情况，甲方进行两次约谈后，仍未加以改进且明显改善的，甲方有权进行调整。

（4）乙方保证提交的服务内容不侵犯任何第三方知识产权等权利，在提供服务过程中如需使用第三方软、硬件产品应获得第三方的相应授权，不侵犯第三方法定权利，不违反国家相关法律法规的规定。

**二、乙方违反上述承诺的违约责任**

乙方承诺，如乙方未能按上述的承诺进行管理，视为乙方对双方合同的违反，甲方有权将有关的情况作为乙方的违约行为，对乙方扣除相应的款项作为乙方应当承担的违约金：

1.超期未制定、执行或拒不修订用工、考勤、请销假、奖惩、绩效、退出等管理制度的，每发现一次，乙方应承担违约金 1000元。

2.未按照报备的用工制度招用人员（如，未签订书面劳动合同），乙方应承担违约金，违约金为每人次 1200 元，超期拒不改正的，违约金为每人次2500元。

3.未按照报备的相关考勤、请销假、法定节假日、休息日、带薪年休假等制度进行管理的，且于个月内未整改的，每发生一起，乙方应承担违每人次 1000 元违约金。

4.未按照报备的奖惩、退出制度进行管理的，且于 1 个月内未整改的，每发生一起，乙方应承担违约金 2000 元；1 个月后仍未整改的，违约金为每人次4000元。

5.乙方派驻的人员中，发现有犯罪记录的，乙方应承担违约金，违约金为每人次 5000 元。

6.乙方薪酬发放异常，未及时作出合理解释，乙方应承担违约金 2000 元。

7.因乙方违约而发生的以上违约金，甲方可在应付乙方的外包结算费用中予以扣减。违约金不足以弥补甲方损失的，乙方还应当负责赔偿给甲方造成的损失。

**三、附则**

1.本协议与双方所签订的主合同具有同等法律效力。

2.协议未尽事宜，由双方另行协商处理。

3.甲方根据本协议有权解除合同的，如甲方要求乙方承担违约金后继续履行，则双方的合同仍应当继续履行，乙方应当对相关的违约行为进行整改并请甲方重新进行考核，如乙方在重新考核中仍不能符合本协议的约定，则甲方仍有权解除双方的合同。

**附件 2：**

**质量管理及安全生产考核办法**

为进一步强化基础管理工作，严格执行服务标准，完善检查制度，切实提高用户满意度，促进服务工作的制度化、规范化、标准化，确保服务质量各项指标的达成， 特制订本办法。

**第一条 文明生产及劳动纪律**

1、上岗必须穿着干净整洁。

2.上岗人员必须执行签到制度，未签到或签到时间不真实的，按违章一次扣服务供应商劳务费20 元。

**第二条 作业现场及内部管理**

1.工作现场严禁大声喧哗、吵闹、串岗、吃零食，发现一次扣乙方劳务费 20 元。

2.工作现场生产用具要做到定位存放，并摆放整齐，生产台席物品摆放混乱或存放与工作无关物品，每发现一处扣乙方劳务费20 元。

**第三条 及时处理客户投诉**

1.供水抢修

（1）供水抢修24小时全天服务。凡接报抢修事宜，路程5km以内30分钟到场，5km以上一小时到场。（特殊情况外，需说明具体原因）如违反此规定，发现一次，扣除乙方劳务费2000元。

（2）抢修完工后应及时清场，每发现一次未清场，扣除乙方劳务费1000元。

2.制水生产

（1）每发生一起出厂水水质不达标，扣除乙方劳务费1000元。

（2）每发生一起上级部门抽检不合格，扣除乙方劳务费1000元。

3.供水抄表业务

（1）每个行政村少抄、漏抄、抄错5至10只表的，扣除乙方劳务费500元，每个行政村少抄、漏抄、抄错10只表以上的，扣除乙方劳务费1500元。

（2）企业表少抄、漏抄、抄错5至10只表的，扣除乙方劳务费500元。

（3）抄表及催费过程中，以用户满意度达98%为考核标准，投诉每个月超2件的，每超1件扣除乙方劳务费100元。

（4）抄表及催费工作应注重时效性，在规定的时限内完成。每超一天，扣除乙方劳务费200元。

**第四条 服务纪律及服务质量**

1、对待用户未能做到热情、礼貌服务，或顶撞、刁难用户造成用户投诉，每次扣乙方劳务费 100 元，辱骂、殴打用户的，经查实每次扣乙方劳务费1000 元，并赔偿用户一切损失，情节特别严重的，加倍处罚，触犯法律的，直接开除并移送司法机关处理。

**第五条 安全生产**

1.生产场地严禁堆放易燃易爆等危险品、电源线裸露、乱拉或乱接电线、电源闸刀无盖等行为，一经发现，每次扣乙方劳务费50 元。

2.生产场地未经允许使用电炉、取暖器等大功率电器，一经发现，每次扣乙方劳务费100 元。

3.工作期间严禁饮酒、赌博，一经发现每次扣乙方劳务费300 元。

4.上岗人员必须安全操作各类设备设施，对供水设施设备各类资产妥善使用，因操作不当导致的设备损坏，由乙方负责赔偿。

5.上岗人员须规范操作，遇设备故障须立即报修。班结后，关闭所有照明及动力电源。乙方对服务范围内整体安全生产负全部责任。

**第六条 附则**

1.本办法与双方所签订的相关业务主合同具有同等法律效力。采购方有权根据管理制度的修改，重新修订相关办法。

2.本办法未尽事宜，由双方另行协商处理。

3.本办法作为采购方监督检查和业务指导的重要依据，如发现以上违规情形，采购方有权从服务供应商劳务费中直接扣除，以督促供应商更好地服务。