

# 中国劳动关系学院文件

校人字〔2022〕9号

---

## 中国劳动关系学院业务外包管理办法 (暂行)

### 第一章 总 则

**第一条** 为进一步规范学校业务外包的管理，聚焦核心管理工作，提高管理效能和灵活用工效益，结合学校实际，制定本办法。

**第二条** 本办法所称业务外包，是指学校将日常事务性、辅助性、长期性的业务和工作，通过合同或协议等形式约定，由外部服务机构供应商（以下简称“外包公司”）提供部分或全部业务承包的合作方式。

**第三条** 学校业务外包管理工作应遵循“高效用工、质量优先、规范运作、管控到位”的原则，结合实际需要，业务外包要在确保服务质量、服务水平不下降的前提下，合理控制外包用工总量，杜绝以包代管、有包无管，严格把控风险，不断优化升级。

**第四条** 外包公司管理机制将通过建立严谨的准入制度、科学公正的认证机制，确保实施“高性价比”采购策略，有效防范采购风险；通过开展精细化的绩效评价及基于考评结果的闭环管理，实现对外包公司的有效监管；科学选择外包公司，向优秀的外包公司倾斜。

## **第二章 组织机构及职责**

**第一条** 学校成立业务外包管理领导小组，负责研究决定业务外包管理工作的重大事项。该小组由校长任组长，由分管采购工作的校领导任副组长，相关主管部门为成员单位，其中党政办公室、人事处、审计处、财务处、资产管理处的主要负责人为成员。业务外包管理领导小组下设业务外包管理办公室，办公室设在人事处。

（一）学校业务外包管理领导小组的主要职责

1. 全面负责学校的业务外包统筹管理工作。
2. 研究制定学校业务外包管理的战略规划，审定业务外包管理规章制度。
3. 讨论决定学校业务外包管理中的重大事项。
4. 审定业务外包服务范围和内容、外包模式、服务标准等工作。
5. 审定外包公司监督审查及绩效考核结果等工作。

（二）业务外包管理办公室的主要职责

1. 根据业务外包管理领导小组要求，拟定学校年度外包需求计划、相关规章制度和具体实施办法。
2. 代表业务外包管理领导小组履行日常的管理职责。

3. 负责组织外包管理会议，汇总整理会议材料，传达公布会议结果。

**第二条** 教务处、网络信息中心、图书馆（博物馆）、保卫处、后勤管理处等为业务外包的申报部门、使用部门，即外包项目的业务管理部门，具体负责业务外包工作的技术性事项，履行以下职责。

（一）业务管理部门是代表学校（甲方）与外包公司（乙方）形成合同关系的主责部门，负责归口管理职能范围内的外包公司的日常管理、监督、考核工作。

（二）按照学校的相关规定及工作内容，对涉及归口管理职能范围内的具体业务外包计划申请论证，出具可行性报告。

（三）制定并完善学校各归口业务外包范围、服务标准、规范及要求。

（四）监督外包公司对相关人员开展培训。

（五）负责按月更新归口管理职能范围内的外包公司及外包员工信息库。

（六）完成学校交办的临时性工作。

### **第三章 业务外包范围及模式**

**第三条** 业务外包范围必须是事务性、辅助性和长期性工作，涉及学校教学、科研及职能部门主责主业工作一律不得外包。

**第四条** 合同制、劳务、派遣形式统称为其他形式用工（下文简称“其他形式用工”），员工的工作职责和任务必须清晰界定、准确划分。

**第五条** 外包人员和其他形式用工员工不得从事同一职责的工作，学校员工不对外包员工进行直接管理，学校员工与外包员工不得存在上下级管理关系。

**第六条** 业务外包服务采购必须实行集中采购，由各业务外包管理部门组织牵头。具体立项、招投标与采购流程遵照《中国劳动关系学校采购与招标管理暂行办法》实施。

**第七条** 外包业务范围根据实际情况进行动态调整，现有业务外包范围包括以下部分。

（一） 教务处负责学校教室、实验室、会议室等各类教学设施设备管理项目。

（二） 后勤管理处负责绿化、物业等管理项目。

（三） 网络信息中心负责学校信息化基础设施设备、计算机网络、校园卡运行维护、机房运维等服务项目。

（四） 保卫处负责学校消防、安防、停车管理等项目。

（五） 图书馆（博物馆）负责学校图书馆、博物馆等场馆运营管理项目。

**第八条** 业务外包项目原则上不允许转包、分包，如有特殊情况，需经业务外包管理领导小组审议通过。

**第九条** 业务外包项目需要新增、变更等，由业务外包管理部门向外包管理办公室提出书面申请，外包管理办公室会同相关部门审议后，报送业务外包管理领导小组审批。涉及采购预算调整的，原则上应下一年执行；若必须当年执行，需经学校相应决策会议审议通过后，经全总上报财政部审批或备案。

**第十条** 外包合同约定业务外包服务范围和内容不变的，不可增加或变更合同金额，如发生不可抗力导致外包工作发生重大变化导致人力成本的上升，按照业务外包项目新增和变更流程处理。

**第十一条** 续签业务外包合同需在符合采购政策前提下，满足以下要求方可向业务外包管理办公室提出申请，按学校采购续签程序审批。

（一）服务内容、合同金额、履约方式、付款方式等核心内容皆无变化。

（二）上一年度绩效考核结果为良好及以上。

（三）财务预算已获批。

**第十二条** 业务管理部门可以申请退出业务外包范围，退出的外包项目服务，自项目终结之日起5年内相同服务内容的外包项目不再进入外包项目申报范围，不得参与新增业务外包认证。

**第十三条** 外包公司资质要求，包括但不限于：

（一）外包公司必须是依法注册的法人，有工商管理部门签发的《企业法人营业执照》、《组织机构代码证》、《社保登记证》、当地税务部门签发的《税务登记证》，并具有合法的业务专业资质（具有劳务派遣资质同等情况下优先考虑）。

（二）外包公司必须有一年以上外派劳务的经验。

（三）外包公司有稳定、持续的外包人员储备。

（四）外包公司与外包人员应依法签订劳动合同，办理劳动用工手续。

（五）外包公司必须为外包人员依法缴纳社会保险，为超过法定退休年龄的外包人员需缴纳人身意外伤害险，避免劳务纠纷。

（六）外包公司必须为外包人员进行岗前体检，确定符合上岗条件。

（七）外包公司需具备法律、行政法规及学校制度规定的其他资质要求。

**第十四条** 业务外包的外包成本包含外包员工薪酬成本、社会保险费等政策性费用和管理成本等，外包业务管理部门在招投标过程中需明确列支各项成本支出明细，包括外包员工数量、薪酬构成、管理费、中标服务费等，其中管理费不得超过项目人工成本的 10%。

**第十五条** 业务外包合同中应约定业务外包监督审查和绩效考核结果与外包费用结算挂钩的相关条款，明确约定未达到合同标准扣减违约金的条件及计算办法。

**第十六条** 自本办法施行之日起，业务外包起止时间将进行集中整合、统一管理，业务外包项目服务时间将逐步统一到自然年 1 月 1 日开始至当年 12 月 31 日。

#### **第四章 业务外包监督考核**

**第十七条** 业务管理部门应建立健全外包监督与管理制度，明确外包员工岗位职责和服务标准、服务质量考核指标，形成标准化体系化的监督管理机制，并将相关制度文件交由外包管理办公室备案。

**第十八条** 外包公司服务质量不达标，由业务管理部门责令限期改正并监督整改进度，外包公司拒不改正的且情节较为严重的，提前进入外包公司退出流程，由各单位负责追偿事宜，相关外包公司列入学校“业务外包服务失信名单”。

**第十九条** 党政办公室、人事处、审计处、财务处、资产管理处等业务外包相关监管部门根据相关职责负责外包公司的监督考核工作。具体职责如下。

#### **（一）党政办公室**

1. 对外包公司管理过程中的法律相关事项审核及提出相关意见。

2. 负责根据管理需要，对外包公司营业执照等法定资质材料进行抽查年审。

#### **（二）人事处**

1. 负责对拟采购的业务外包服务的人员数量和工资标准进行审定。

2. 协助相关部门对外包公司相关人员任职资格等进行监督评审。

3. 负责牵头各部门建立外包公司及外包员工信息库，并督促各部门适时维护并更新信息，每月更新一次。

4. 负责对业务外包人员配备情况进行监督，完成绩效考核中人员配备情况的考核打分。

5. 负责对业务外包督促落实检查中发现的人员配备相关问题的整改和落实。

### （三） 审计处

1. 根据业务外包管理领导小组要求，对学校外包项目情况、财务收支和预算情况、外包合同进行审计。

2. 负责对外包公司和外包项目的管理和绩效目标实现情况进行审计。

3. 负责督促落实审计发现问题的整改工作。

### （四） 财务处

1. 对业务外包经费使用进行审核把关。

2. 负责凭证开具内容与实际业务外包相符的票据与外包公司进行费用结算与支付。

3. 协助相关部门对外包公司财务状况、税务状况、资信情况进行评审。

### （五） 资产管理处

1. 负责业务外包的招标等工作。

2. 汇总各职能部门考核数据，形成外包公司年度绩效考核结果。

3. 负责对外包公司的合同履行情况进行检查。

**第二十条** 外包公司绩效考核项目包括服务质量、履约情况、人员配备情况、服务满意度四个方面，其中服务质量得分占考核得分的 20%，履约情况得分占考核得分的 20%，人员配备情况得分占考核得分的 20%，服务满意度得分占考核得分的 40%。

（一） 服务质量。业务管理部门负责对所负责业务外包活动进行定期和不定期检查，定期检查每季度 1 次，不定期检查每年

不少于2次，提交监督检查评价表，作为年度考核中外包公司服务质量项目的考核得分。

（二）履约情况。资产管理处负责对外包公司的合同履行情况进行定期和不定期检查，定期检查每年2次，不定期检查每年不少于1次，提交监督检查评价表，作为年度考核中外包公司履约能力的考核得分，对资质变化或丧失的外包公司具有一票否决权。

（三）人员配备情况。人事处牵头对各外包公司人员配置情况进行定期和不定期检查，定期检查每年2次，不定期检查每年不少于1次，填写监督检查评价表，作为年度考核中外包公司人员配备情况考核得分。

（四）服务满意度。外包管理办公室制定各业务外包评估方案及相应模板，组织进行师生满意度调研等评估并出具报告，满意度调查每年2次，作为年度考核中外包公司服务满意度项目的考核得分。

**第二十一条** 绩效评价结果分为“优秀”“良好”“合格”“基本合格”“不合格”五个等级。考核结果由业务外包管理办公室上报业务外包管理领导小组审批。

其中，考核综合得分 $\geq 90$ 分为“优秀”，考核综合得分 $\geq 80$ 分为“良好”，考核综合得分 $\geq 70$ 分为“合格”，考核综合得分 $\geq 60$ 分为“基本合格”，考核综合得分低于60分为“不合格”。

**第二十二条** 绩效评价为“优秀”、“良好”的外包公司可在合同到期后申请续签；绩效评价为“合格”的外包公司可以参

与重新招标；绩效评价为“基本合格”的外包公司须按要求进行整改，整改通过后可继续列入合格外包公司名录，整改不通过将取消其供应资格，且1年内不得再次申请准入；绩效评价为“不合格”的应取消其供应资格，且3年内不得再次申请准入，再次申请准入时应重新按照初次准入的标准实施准入管理。

**第二十三条** 外包公司在服务过程中因出现重大失误给学校带来经济或名誉损失的，按绩效评价“不合格”处理，并承担合同要求的违约责任。

## 第五章 附 则

**第二十四条** 本办法自发文之日起施行。

**第二十五条** 本办法由人事处负责解释。

中国劳动关系学院

2022年7月11日