

合同编号：

陕西省级政务服务大厅服务外包 项目合同

项目名称：陕西省级政务服务大厅服务外包项目

委托方（甲方）：陕西省数据和政务服务中心

受托方（乙方）：陕西省通信服务有限公司



根据《中华人民共和国民法典》和相关法律法规、政策规定，甲乙双方在自愿、平等、协商一致的基础上，就乙方为甲方提供政务服务大厅政务服务外包服务事宜，订立本合同，以资双方共同遵守。

一、服务内容及标准

(一)服务地点：陕西省西安市碑林区长安北路14号陕西省政务服务中心。

(二)项目名称：陕西省政务服务大厅政务服务外包采购项目。

(三)乙方同意向甲方提供的服务内容以甲方磋商文件为准（详见附件一《服务要求和内容》）。

(四)乙方的服务标准：以乙方提供磋商响应文件内容为准。

二、服务期限

服务期限为5个月。

三、服务费金额及支付方式

(一)服务费金额（含税）：本合同服务费金额为86.9万元整（大写：人民币捌拾陆万玖仟元整），上述金额为服务期限内的合同固定总价，包含乙方完成服务事项的全部费用，未经甲方书面同意，该金额不予增调。

(二)支付条件：乙方需按期提供服务期服务成果报告，甲方完成对乙方的考核；考核不合格的，甲方有权要求乙方在指定期限内进行补正，乙方应当在指定期限内按时完成并再次提交甲方考核。考核以磋商文件、磋商响应文件、合同文本、国内相应的标准、规范为依据。

(三)支付方式：本次服务费用为一次性付款。乙方向甲方提交书面支付申请及等额发票，甲方应按照最终考核结果结算乙方的服务费用，自满足付款条件之日起30个工作日内支付。

(四)甲方付款前，乙方应向甲方开具符合甲方要求的等额正式增值税发票。因乙方迟延提供发票或提供发票不符合甲方要求，导致甲方逾期付款

的，责任由乙方承担，甲方不承担逾期付款的违约责任。

(五) 甲方通过银行转账的方式向乙方支付服务费。乙方账户信息如下，乙方承担因提供信息有误造成的一切不利后果。

开户行：交通银行北京市分行营业部

银行地址：北京市西城区金融大街33号通泰大厦A座

户名：陕西省通信服务有限公司

账号：990204012101001401

统一社会信用代码：91610000664107062T

地址：陕西省西安市高新路56号网管大楼十六层

电话：029-88336826。

四、服务保证及验收

(一) 服务保证

乙方保证，乙方提供服务的要求应按本合同附件约定的标准进行，同时不低于国家、省、市有关部门规定的质量标准执行。

(二) 验收

甲方根据附件二完成对乙方服务成果报告的考核，考核通过的，甲方根据考核结果签署考核表。考核不通过的，甲方有权要求乙方在指定期限内进行补正，乙方应当在指定期限内按时完成并再次提交甲方考核。

五、甲乙双方权利义务

(一) 甲方权利义务

1. 甲方负责提供服务内容相关的资料、信息，以书面形式告知乙方，并且向乙方提供有关的服务规程及要求。

2. 甲方负责协调甲方内部与省、市、县、乡、村等单位协作流程，以保障多方协同，达到项目计划进度。

3. 甲方承诺，将按照本合同约定的时间及标准向乙方支付服务费。

4. 甲方保证自身业务以及本项目的合法性，非甲方原因导致的法律责

任，不由甲方承担。因甲方自身业务及项目直接引起法律问题，由甲方承担。

5. 甲方负责免费向乙方提供项目运营所需的场地、水电暖、保洁、网络资源环境和业务受理平台等资源。

6. 甲方对乙方有监督考核的权利，甲方有权对乙方各种业务指标进行考核，并按照最终考核的结果结算乙方的服务费用。

(二)乙方权利与义务

1. 乙方按照合同约定和《陕西省政务服务效能管理暂行办法》对项目进行运营管理如期保质完成服务交付。

2. 乙方开展陕西省政务大厅政务服务运营工作，保证为甲方提供服务的工作人员和运营管理支撑人员是经过专业培训并拥有丰富的运营及管理经验，并保证及时储备充足的后备人员以保障服务工作不断。

3. 在本项目运营中，由于乙方服务人员造成的客户投诉、纠纷和法律费用由乙方自行承担，甲方可根据实际情况予以协助。

4. 乙方为完全独立于甲方的服务承包商，与甲方不存在隶属、挂靠、代理等关联关系。在未经甲方书面同意的情况下，乙方不得以甲方代理的身份或以甲方名义开展任何经营、宣传或从事其他活动，如因此造成甲方的名誉、经济等损失或其他法律风险，乙方自行承担全部责任并负赔偿甲方全部损失。

5. 乙方承诺，乙方或乙方指派的第三方公司与拟投入甲方的服务人员建立劳动关系或劳务关系，依法承担用工主体责任。

6. 乙方承诺，乙方人员发生任何疾病、工伤或其他人身意外伤害的，均由乙方自行解决，若因此影响甲方服务及相关工作或导致甲方承担责任的，甲方有权要求乙方赔偿因此造成的损失，上述损失甲方有权自应付乙方款项中直接扣除。

7. 乙方承诺，乙方将按照磋商响应文件、合同约定及甲方要求安排工作人员为甲方提供服务。

8. 本项目不允许成交后另行转包或者再分包。

六、违约责任

(一) 在合同履行中, 乙方无正当理由而停止向甲方继续提供服务的, 或乙方未经甲方同意擅自变更服务内容、提高收费标准、降低服务质量的, 或提供服务不符合合同约定的, 每发生一次, 乙方承担本合同服务费总价3‰的违约金; 发生三次及以上的, 甲方有权单方解除合同, 并要求乙方退还已支付的全部费用。甲方还有权要求乙方承担本合同服务总价10%的违约金, 违约金不足以弥补损失的, 乙方应予补足。同时, 乙方必须将全部服务资料移交甲方, 并在合同终止之日起10天内, 配合甲方做好服务交接工作。

(二) 因乙方行为违反法律规定产生引起的民事和刑事责任由乙方承担。

(三) 因乙方行为侵害第三方权益的, 责任和相关损失由乙方承担。

(四) 乙方违反保密规定, 全部责任由乙方承担, 并需赔偿甲方由此引起的损失。

(五) 本合同一经签订, 即具有法律效力, 双方均应全面且适当履行。任何一方不履行合同约定的义务, 即构成违约。除本合同另有约定外, 违约方应赔偿守约方因其违约行为而造成的全部损失。

七、合同解除

如发生下列任意一项, 甲方有权责令乙方整改并向上级主管部门报备解除合同, 并要求乙方赔偿相关损失及承担相关法律责任。

(一) 考核不合格, 拒不改正、影响服务质量或损害国家利益的;

(二) 因乙方原因导致重大火灾、伤亡、档案丢失等;

(三) 乙方发生重大安全事件隐瞒不报的;

(四) 其他违反法律、法规和规章制度行为, 造成恶劣影响的。

八、不可抗力事件处理

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。

2. 本合同约定的不可抗力事件包括以下范围：(1)自然原因引起的事件，如地震、洪水、飓风、寒流、火山爆发、大雪、水灾、冰灾、暴风雨等；(2)社会原因引起的事件，如战争、罢工、政府禁令、封锁等；

3. 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。

4. 不可抗力事件延续90天以上，双方应通过友好协商，确定是否继续履行合同。

九、保密条款

1. 自合同签订之日起，乙方有责任对甲方提供的各种文件（服务内容、资料、报告）、工作业务信息、中间过程数据、结果数据进行保密，未经甲方书面批准不得提供给任何第三方。如有违反包括故意泄露、管理不善、过失等原因造成的泄露，均视为乙方未执行好保密措施，乙方应承担相应的法律责任。此保密义务不因合同的终止而免除；

2. 乙方应采取有效措施对甲方提供的资料和数据实施合乎规定（该类规定包括但不限于相关的保密法律、法规、规定、通知等）的保密处理措施，并对此负责；

3. 乙方有义务遵守和配合执行甲方的保密管理规定与保密措施，并在项目实施完成后，归还甲方提供的全部资料。

十、知识产权

本合同履行过程中，乙方为完成本项目所形成的全部服务成果、报告、方案、资料、台账及衍生文件等全部知识产权，自完成之日起无偿归甲方所有。乙方仅可为本项目履约使用，不得擅自复制、传播、授权第三方或挪作他用。

十一、争议解决

在履行本合同过程中所发生一切争议，甲、乙双方应友好协商解决。协商不成的，任何一方均有权向甲方所在地有管辖权的法院提起诉讼。

十二、其他

(一)本合同自双方法定代表人或其授权代表签字、盖章并加盖公章之日起生效。

(二)本合同一式陆份，甲、乙双方各执叁份，具有同等法律效力。

(三)本合同未尽事宜，由合同双方协商另行签订补充协议，补充协议与本合同具有同等法律效力。

(四)本合同附件与本合同具有同等法律效力。

附件一：《服务要求及内容》

附件二：《考核表》

甲方：

法定代表人/负责人

授权代表：

日期：2026.4.17



乙方：

法定代表人/负责人或

或授权代表：

日期 2026.4.17



附件一：服务要求和内容

（一）服务要求

1. 供应商应根据项目需求，配备一名有相关经验的项目经理。
2. 按省政务服务中心业务要求，及时配备符合条件的工作人员26名，其中项目经理1人。
3. 按季节为工作人员配备统一的工作服装及工作牌。
4. 供应商的工作标准，不得低于现行通用的政务服务基础标准和服务规范，并按照《陕西省政务服务效能管理暂行办法》执行。
5. 供应商应及时更换不能胜任工作的人员，维护省政务服务中心正常工作秩序。
6. 供应商不得随意扣发工作人员的工资和其他福利，不得随意缩减或变更工作人员的社会保险缴付金额和险种。因公司挪用相关费用所引起的一切法律责任和社会影响均由供应商承担，省数据和政务服务中心有权提前终止服务合同。
7. 供应商所提供窗口工作人员的劳动关系，严格按照《民法典》签订劳动合同或聘用协议，连续计算工龄，确保服务队伍的稳定性和各项业务的稳定发展。
8. 供应商需协助完成省政务服务中心要求的其他工作，并做到及时响应。
9. 以建设服务型政府理念为指导，坚持“便民、高效、廉洁、规范”的服务宗旨，构建“综合窗口”政务服务，提供“一站式、集成化、便民化”政务服务。
10. 为群众和企业提供“一次性告知、积极答疑、及时办结、政务公开、文明服务、廉洁服务”的政务服务。

（二）服务内容

1. 供应商应依据省政务服务大厅窗口办理事项流程及规范要求，负责为服务对象提供咨询、告知、收件、转办、出件等服务；同时做好大厅现场秩序维护、导办

帮办及引导等工作。

2. 供应商负责协调窗口为老年人、残疾人等特殊人群提供优质政务服务。

3. 供应商负责受理和转办服务对象对政务服务工作及中心窗口工作人员的投诉，分析工作开展中存在的问题、提出意见和建议，并及时向采购人报告。

4. 供应商负责省政务服务大厅对外咨询电话的接听工作，并及时报送相关问题。

5. 供应商负责联系物流企业，做好材料流转和邮寄费用结算对接，定期邮寄办件并协助采购人核对结算费用。

6. 供应商负责协助采购人接待来宾参观，依安排提供咨询、讲解、会议服务。

7. 供应商负责窗口工作人员招聘、培训、入离职及合同签订等全周期的一体化人员管理服务。

8. 供应商在处理大厅运行过程中遇到的各种问题，配合采购人开展与省级部门的业务对接工作，确保服务窗口业务标准化、规范化运行。

9. 供应商通过项目管理充分发挥政务服务中心在政务公开方面的作用，不断完善信息展示、咨询解答、材料收取、意见反馈等便民利企各项服务，使政务公开更加贴合企业群众需求。

10. 供应商应协助采购人探索高频政务服务事项“全省通办”，实现政务服务事项全省“无差别受理、同标准办理”。

11. 供应商服务完成采购人安排的其他与窗口服务相关的工作

附件二：考核表

| 序号 | 考核项目 | 指标说明 | 考核得分 |
|--------------------------|----------------------|---|------|
| 1 | 工作纪律 (权重: 25%) | (1) 上下班时间, 严格遵守中心关于工作时间的规定, 不迟到早退, 不无故缺岗。 | |
| | | (2) 工作期间不在工作场所串岗聊天、在大厅内嬉闹、吃东西等, 工作时间没有玩手机打游戏等违反工作纪律的行为。 | |
| | | (3) 按季节在工作时间统一着装, 佩戴工作牌或上岗证。 | |
| | | (4) 接待咨询、办事申请人时, 统一使用规范性文明用语, 不使用歧视性、攻击性语言, 不因语言沟通与咨询或申请人发生争执。 | |
| | | (5) 积极参加省政务服务中心组织的会议、学习等活动。 | |
| | | (6) 上班时间不得出现咨询电话无人接听, 窗口无人在岗、无人接件的现象。 | |
| 2 | 业务经办 (权重: 25%) | (1) 咨询或申请人首次咨询及申办件时, 应向其明确告知全部办事指南和申请材料。 | |
| | | (2) 申请人在补件过程中, 应一次性书面告知补办事项及咨询电话。 | |
| | | (3) 无正当理由向不得申请人作退件处理, 确需退件的, 退件单据应详细说明理由。 | |
| | | (4) 在中心所受理的办件范围内, 不得拒收申请人的申请资料, 并在规定时限内办结。 | |
| | | (5) 按周期及时分类总结统计受理办件数量, 并将工作月报、季报按时呈报中心负责人。 | |
| 3 | 争先创优 (权重: 25%) | (1) 积极主动为申请人办理申请事项, 受到当事人称赞并经查证属实的。 | |
| | | (2) 为改进省政务服务中心工作, 提高工作效率和服务质量提出合理化建议并被采纳的。 | |
| | | (3) 因工作、服务受新闻媒体或有关部门书面表扬的。 | |
| | | (4) 积极参加省政务服务中心组织或参与的活动, 努力为省政务服务中心争得荣誉的。 | |
| | | (5) 为申请人排忧解难、热情服务、特事特办, 办事人通过来访、来电、来信等形式, 书面反映工作人员服务态度、服务质量和办事效率, 并经省政务服务中心确认的。 | |
| 4 | 廉洁敬业 (权重: 25%) | (1) 无省政务服务中心文件要求, 不得诱导、强迫申请人购买物品、订阅报刊、加入协会、参加培训等。 | |
| | | (2) 工作中不得出现吃、拿、卡、要等不廉洁行为。 | |
| | | (3) 不得因工作原因接受申请人的宴请、礼品礼金、有价证券等不廉洁行为。 | |
| | | (4) 不得私自向中介机构介绍业务或者从事其他有偿中介活动。 | |
| 5 | 附加项 (加分项) | (1) 因工作成绩突出、表现优异受到上级单位书面表彰或省级及以上媒体表彰。 | |
| | | (2) 由群众发起对中心机构或窗口人员提出表扬(12345 来电、锦旗、各渠道留言)。 | |
| | | (3) 因安全或服务问题导致上级单位书面批评、媒体介入或领导批示造成负面影响。 | |
| 备注: | | | |
| 1、考核权重的分配: 单项指标权重不高于 5%; | | | |
| 2、考核评定 | | | |

(1) 95 分以下为不合格； (2) 95-97 分为合格； (3) 98-99 为满意； (4) 100 分为非常满意。

甲方将根据对乙方服务的考核结果对做如下处理：

1) 考核结果为合格时，甲方依照合同支付服务费；

2) 考核结果不合格时，每低于 95 分 1 分，甲方扣除乙方当月服务费总额的 1%，并有权要求乙方进行改善。