**米家崖及西大街交易大厅协助运维项目合同**

**合同编号：**

**委托方（以下简称“甲方”）：**西安市房产交易管理中心

**代表人：**

**地址：**

**联系电话：**

**受托方（以下简称乙方）：**

**法定代表人：**

**地址：**

**联系电话：**

为切实提高西安市房产交易管理中心办事大厅的对外服务能力，不断增强人民群众对办事大厅的满意度。根据《中华人民共和国民法典》及有关法律法规之规定，在自愿、平等、协商一致的基础上，甲方将米家崖及西大街交易大厅协助运维项目委托给乙方进行日常运营管理维护，订立本合同，以兹共同遵守。

**第一条 项目基本情况**

1.运营项目位置：本合同约定的运营服务地点坐落于 。

2.运营服务范围：米家崖及西大街交易大厅。

**第二条 运营服务期限**

1.甲方委托乙方进行运营服务的期限为 年。自 年 月 日起至 年 月 日止。

2.本合同约定的物业服务期限届满后，甲方根据考核结果决定是否续签。

**第三条 运营服务及要求**

1.办事大厅转件服务

转移整理资料及档案并往返于各行政单位和职能部门的业务往来服务。办事大厅提供的转件服务人员不少于1人，提供的车辆服务不少于1辆。

2.引导+服务

服务大厅办事引导、业务咨询、政策宣传等工作。人员配备要求：不少于7人；均应当具备大专以上学历，具备相应的工作能力，身体健康，形象好，气质佳，待人和蔼，无犯罪等不良记录。

3.免费代办服务

帮助办事群众进行存量房合同填写、了解交易办事流程，为办事群众提供高效便捷的服务体验。人员配备要求：不少于2人；均应当具备大专以上学历，具备相应的工作能力，身体健康，形象好，气质佳，待人和蔼，无犯罪等不良记录。

4.“办不成事”反映服务

对群众在业务办理时因政策、系统、材料要件以及办理程序等原因办不成或多次办问题，进行协调解释。人员配备要求：不少于2人；均应当具备大专以上学历，具备相应的工作能力，具备较强的抗压能力，身体健康，待人和蔼，无犯罪等不良记录。

5.互联网+自助服务

“互联网+房产交易”网上办、二手房交易业务“一窗办”两种模式，实现办事群众即来即办。人员配备要求：不少于2人；均应当具备大专以上学历，具备相应的工作能力，具备较强的语言表达沟通能力，身体健康，待人和蔼，无犯罪等不良记录。

6.金融宣传服务

通过“线上＋线下”双模式提升大厅特色服务。人员配备要求：不少于2人；均应当具备大专以上学历，具备相应的工作能力，具备较强的语言表达沟通能力，熟悉相关业务政策，待人和蔼，无犯罪等不良记录。

7.业务培训服务

定期内部业务、礼仪、安全等多领域的主题培训提升大厅工作人员的办事能力。人员配备要求：不少于2人；均应当具备大专以上学历，具备相应的工作能力，具备较强的语言表达沟通能力，身体健康，待人和蔼，无犯罪等不良记录。

8.综合耗材及检修服务

办公耗材、保洁耗材、工程耗材、弱电设备等耗材采买及检修，保证大厅的稳步运营。

需满足的要求:相关服务人员需具备行业内工作经验不少于1年。

**第四条 运营服务考核**

1.甲方对乙方提供的服务通过绩效评估、绩效目标管理、绩效运行监控、绩效评价管理、评价结果应用等环节开展绩效管理。

2.甲方针对乙方提供给的服务制定绩效考核方案（具体方案详见附件1）。乙方认可并承诺按照甲方的考核方案完成服务工作，自愿接受甲方及其委托的第三方开展的绩效考核。

3.甲方或其委托的第三方按季度对乙方进行绩效考核评价。绩效考核评价结果将作为甲方决定是否续签合同、扣除相应服务费的重要参考依据。

4.甲方对乙方的绩效评价结果采取百分制，根据分值为四档：90分以上为优，80-90分为良（不包含90分），60-80（不包含80分）分为中，60分以下为差。

5.甲方对乙方按季度考核的结果为“中”或者“差”的，甲方有权向乙方发出整改通知，要求乙方限期整改。甲方对乙方按季度考核的结果为“中”或“差”的，按照双方确认的绩效考核结果，每少一分，则管理服务费扣减1%。甲方根据考核得分计算应扣减的管理服务费后，将扣减后的管理服务费支付给乙方。

**第五条 运营服务费用**

1.本合同项下的运营服务费共计 元/年，人民币大写:

具体各项费用表（格式）：

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 项目名称 | 费用标准 | 单项总价 |
| 1 |  |  |  |
| 2 |  |  |  |
| 3 |  |  |  |
| 4 |  |  |  |
| 5 |  |  |  |
| 6 | 合同总价款/年 | | 元 |

2.本合同项下运营服务费用为一次性包干制，该合同价格不受市场价格变化因素的影响。

3.甲方向乙方支付的运营服务费用已包含人员工资、物资装备费、日常运营费、乙方利润及税金、清洁材料及工具费、办公经费等，为全年十二个自然月全部服务费用。除合同价款外，甲方无其他付款义务。

**第六条 服务费用结算**

1.甲方向乙方按季度结算运营服务费。每季度实际支付费用=月服务费用（年服务费÷12月）×3个月-季度考核扣款。

2. 甲（或甲方委托的第三方）、乙双方自每季度末起 日内共同对乙方上季度服务进行考核并经双方书面确认无误，书面考核结果作为甲方向乙方支付季度服务费的依据，乙方自出具书面考核之日起5个工作日内向甲方提出付款申请，甲方应自收到乙方付款申请起5个工作日内向乙方支付该季度运营服务费。

甲方或甲方委托的第三方拖延进行考核超过 日视为乙方的绩效考核为优，甲方应在乙方提出付款申请之日起5个工作日向乙方支付季度运营服务费。

3.甲方向乙方支付运营服务费前，乙方应当向甲方开具等额发票。

4.乙方收取甲方运营服务费用的账户为：

户名：

账号：

开户行：

**第七条 甲方权利义务**

1.甲方有权根据法律和本合同约定对乙方的服务进行绩效考核；

2.甲方有权根据对乙方的绩效考核结果提出相关整改建议；

3.甲方有权审定乙方制作的运营服务方案、年度服务计划，听取乙方运营服务报告；

4.甲方有权因突发事件要求乙方临时增加或调整运营人员配置；

5.甲方有权要求乙方提供在运营服务过程中的形成的资料信息；

6.甲方有权决定对乙方进行绩效考核的方式和考核指标；

7.甲方有义务按照合同约定向乙方履行付款义务；

8.乙方进场服务人员上岗前需向甲方留档备案，甲方有权对人员提出调整要求，乙方需积极配合。

**第八条 乙方权利义务**

1.乙方有权根据合同约定制定运营服务方案，经甲方审核后执行；

2.乙方有权要求甲方按照合同约定及时支付运营服务费用；

3.乙方有权利自行组织招聘相关工作人员派驻至办事大厅工作；

4.因乙方配备的人员不能胜任办事大厅工作的，经甲书面方通知，乙方应当更换能够胜任的工作人员；

4.乙方有义务向甲方书面告知运营服务的实施情况；

5.乙方有义务按照合同约定配合甲方或甲方委托的第三方进行绩效考核；

6.乙方有义务按照合同约定在年度终末时向甲方提供书面服务报告，汇报当年度运营服务成果；

7.本合同终止时，乙方必须向甲方移交全部管理用房及运营服务中形成的档案资料。

**第九条 违约责任**

1.甲方违反合同约定逾期支付运营服务费的，视为甲方违约。自违约之日起，甲方以应付未付的运营费为本金，按照每日万分之一的标准向乙方支付违约金。

2.乙方违反合同提供服务经甲方要求整改后仍未达到服务标准的，视为乙方违约。自违约之日起，乙方以甲方已经支付的运营费费为本金，按照每日万分之一的标准向甲方支付违约金。

3.经甲方考核，乙方累计两个月绩效考核结果为“中”或“差”的，视为乙方根本违约。甲方有权单方面解除合同，并要求乙方按照本条第2款的规定承担违约金。

4.乙方违反本合同约定，擅自提高收费标准的，甲方有权要求乙方清退，造成甲方经济损失的，乙方应给予甲方经济赔偿。

**第十条 运营服务交接**

1.甲乙双方自本合同生效之日起3日内，根据甲方委托服务事项，办理接管验收手续。

2.甲乙双方自本合同解除或终止之日起3日内，根据甲方的要求办理退场手续。经甲方书面通知 日内乙方延迟履行退场义务造成甲方损失的，甲方有权要求乙方按照本合同第十条第2款的标准承担违约金。

**第十一条 争议解决**

1、本项目在履约过程中发生的争议，由甲、乙双方当事人协商解决，协商不成的提交西安仲裁委员会仲裁。

2.在仲裁期间，本合同未发生争议的条款双方应当继续执行。

**第十二条 附件**

1.本合同的附件有：《西安市房产交易管理中心考核方案》；

2.其他。

**第十三条 其他约定**

1.甲乙双方对本合同的条款进行补充的，应当以书面形式签订补充协议，补充协议与合同具有相同等效力。

2.本合同中未规定的事宜，均遵照中华人民共和国有关法律、法规和规章执行。

**第十四条 附则**

1.本合同执行期间，如遇不可抗力，致使合同无法履行时，双方应按有关法律规定及时协商处理。

2.本合同壹式肆份，自甲乙双方有权代表人签字并加盖双方公章之日起生效。甲乙双方各执贰份，具有同等法律效力。

（以下无正文，为签署页）

**甲方：西安市房产交易管理中心**

**授权代表人：**

**日期： 年 月 日**

**受托方（以下简称乙方）：**

**法定代表人：**

**日期： 年 月 日**