

办事大厅业务服务保障项目合同

甲方（采购人）：西安市不动产登记服务中心

乙方（中标供应商）：陕西智领人力资源有限公司

根据《中华人民共和国民法典》和有关法律法规，遵循平等、自愿、公平和诚实信用原则，同意按照下面的条款和条件订立本合同，共同信守。

一、采购合同文件组成

本合同所附下列文件是构成本合同不可分割的部分：

- 1、招标文件；
- 2、招标文件的更正公告、变更公告；
- 3、中标供应商提交的投标文件；
- 4、合同条款；
- 5、中标通知书；
- 6、合同的其它附件。

二、采购合同范围和条件

本合同的范围和条件与上述合同文件的规定相一致。乙方向甲方提供的具体服务内容及要求如下：

（一）服务内容

1、乙方负责不动产登记办事大厅业务咨询（电话咨询）、窗口业务帮办（含绿色通道帮办）、业务引导（含抽号）、材料流转业务秩序维护、讲解接待、礼宾服务、自助区引导帮办、应急处理会务保障、便民服务及其他保障大厅业务开展的周边服务等方面工作的内容。

2、乙方负责做好服务范围内工作人员的岗位职责、行为规范、服务礼仪、心理辅导、讲解接待等方面培训教育工作。

3、乙方负责拟派项目团队人员在不动产登记办事大厅的绩效考核、人员管理和内控等制度建设等工作，甲方积极协助乙方做好以上工作内容。

4、乙方配合甲方做好不动产登记办事大厅营商改革、政务服务提升等相关事项落地的配套服务工作。

5、乙方协助甲方制定不动产登记办事大厅运行秩序、服务管理、综合窗口

建设和事项标准化梳理及建设等方面工作。

6、乙方协助不动产登记办事大厅及大厅物业为办事群众及工作人员突发疾病提供简单医疗救助及上报工作，协助不动产登记办事大厅及大厅物业制定火灾、地震等突发事件应急预案及演练。

（二）服务要求

1、总体要求

1.1 本项目服务地点分为朱雀大厅、国金大厅、西大街大厅和灞桥市民中心窗口四个大厅，四个大厅日均接待人次约 7000 人，乙方应根据各办事大厅的实际日均接待情况统筹做好四个大厅服务管理工作，并根据甲方工作安排机动调配各大厅人员数量。

1.2 乙方结合甲方提供的西安市不动产登记服务中心四个大厅运行实际需求，针对业务咨询（话务咨询）、窗口业务帮办（含绿色通道帮办）、业务引导（含抽号）、材料流转、业务秩序维护、讲解接待、礼宾服务、自助区引导帮办、应急处理、会务保障、大厅便民服务及其他保障大厅业务开展的周边服务等方面工作的内容，并提出具体的服务方案。

1.3 乙方结合各大厅运营工作实际情况从考核管理、大厅服务、业务协作、系统应用、后勤管理、保密制度等方面制定满足各大厅运行需求的管理制度，有效提升政务大厅标准化建设水平。

1.4 乙方结合各大厅运营工作实际情况从突发事件、事故处理、疫情防控等方面制定应急处置方案，同时能积极配合采购人工作，在必要时提供应急服务。

2、人员要求

2.1 人员数量

拟派团队人员数量应满足各大厅服务内容需要。配置为一名项目负责人兼城南大厅主管并提供服务工作，其它大厅主管兼服务工作各一名，以上共 4 人，各大厅服务人员若干（需要形象气质佳、年龄 35 周岁以下，女性优先）。其中项目负责人具备人力资源、项目管理等相关专业中级及以上职称，具有人力资源或项目管理 3 年及以上相关经验，本科及以上学历，且供应商为其缴纳社保达到 2 年及以上；大厅主管具备相关专业初级及以上职称，具有人力资源或项目管理 2 年及以上相关经验，具备本科及以上学历，且供应商为其缴纳社保达到 1 年及

以上。

根据乙方投标响应情况，乙方根据甲方服务内容及服务要求，组建一支约 44 人的服务团队提供服务，其中约 42 人进驻甲方服务地点 2 人为储备机动服务人员，为甲方提供办事大厅业务咨询（电话咨询）、窗口业务帮办（含绿色通道帮办）、业务引导（含抽号）、材料流转业务秩序维护、讲解接待、礼宾服务、自助区引导帮办、应急处理会务保障、便民服务及其他保障大厅业务开展的周边服务等方面工作的内容。包含 1 名项目负责人，3 名大厅主管及 38 名具体服务人员（具体配备人员根据项目实际需求可做相应调整）。

2.2 工作内容

（1）乙方拟派项目负责人承担各大厅服务人员协调统筹及对接甲方沟通日常工作需求。

（2）派驻大厅服务人员承担工作内容包括业务咨询（话务咨询）窗口业务帮办（含绿色通道帮办）、业务引导（含抽号）、材料流转业务秩序维护、讲解接待、礼宾服务、自助区引导帮办、应急处理会务保障、便民服务及其他大厅服务等标准化方面工作，参与大厅日常运行管理、标准化建设、综合窗口建设、事项标准化梳理和应急演练等方面工作。

2.3 人员服务要求

（1）乙方派驻大厅工作人员须身体健康，品行端正，适应繁杂接待事项，吃苦耐劳，兼有耐心和爱心；有团队合作意识，服从管理，有责任心；掌握窗口服务基础知识，普通话标准，口齿清晰，口头表达能力强，有亲和力；普通高校学历，专业不限，年龄 35 岁以下（含 35 岁）；党员、退役军人和有政务服务工作经验的女性优先。

（2）人员劳务方案、管理方案、考核方案及奖惩制度需报甲方审核同意后方可实施，并由甲方全程监督。

（3）由乙方根据甲方业务需求组织人员培训，自行承担培训费、场地费、师资费等相关培训费用。

3. 其他要求

3.1 乙方负责项目服务人员的人事档案管理，合同管理，薪酬绩效支付，社会保险缴费，工伤事故申报、认定、赔付处理等。

3.2 乙方负责处理合同期内所有劳务、劳资纠纷和调节管理纠纷，及时更换不能胜任工作的员工，或按照甲方要求辞退、调换不适合在不动产登记办事大厅工作的员工，维护办事大厅正常工作秩序。

3.3 乙方应制定并提供完善的人员管理激励制度，组建具有管理政务服务大厅能力的专职驻场运营管理团队对工作人员进行统一管理，运营管理团队要有具体的岗位职责。

3.4 乙方应依照《中华人民共和国劳动法》、西安市现行相关法律法规及标准交纳社会保险及相关福利。因劳动薪酬问题所引起的一切法律责任和社会影响均由乙方自行承担，甲方有权提前终止服务合同。

3.5 乙方在项目执行过程中，严格遵守甲方各项管理规章制度，包括日常工作过程中所涉及的甲方全部数据、资料、往来文件等承担保密义务。

3.6 乙方应建立人员轮换和储备制度，在服务期间，乙方所派驻的服务人员因个人原因离职或与乙方依法解除劳动关系，或经甲方与乙方双方确认替换乙方所派服务人员，乙方应做好工作交接，确保人员空岗期不超过7天，超出7天的，甲方有权扣除相应费用。同时为确保服务工作连续性，乙方应确保服务人员连续性，不得出现个人随意辞职现象。

3.7 服务期内，派驻大厅的服务人员工服（甲方可以适度提出标准要求）、就餐及在各大厅附近设置人员休息或管理用房等相关配置及费用由乙方自行承担。

3.8 乙方在人员选拔招聘过程中，应按照甲方服务标准要求聘用人员，甲方按工作要求参与项目人员选拔招聘。

3.9 乙方须对上一年度的服务人员妥善安置，向甲方报送人员安置计划，经甲方确认后，乙方与服务人员双向选择，避免矛盾纠纷。

三、采购合同金额

本项目采购合同的总金额为人民币（大写）叁佰叁拾柒万玖仟玖佰叁拾贰元整（小写：¥3379932.00元），即乙方的投标内容及其中标总金额。（投标报价采用固定总价，不受市场价格变化或实际工作量变化影响，并作为最终结算的唯一依据。）

四、款项支付

1、合同签订后，经乙方申请甲方同意后支付合同总价款 50%，乙方应提供等额费用发票，甲方收到发票后 10 日内支付款项；在 2025 年 12 月 10 日前，乙方向甲方提出项目阶段性验收申请，验收合格后甲方支付剩余合同总价款的 50%，供应商提供等额费用发票，甲方收到发票后 10 日内支付款项。

2、乙方账户信息：

账户名称：陕西智领人力资源有限公司

开 户 行：中国光大银行西安明德门支行

账 号：79210188000064270

3、合同签订后，项目启动前，乙方转入采购代理机构（陕西国中恒工程项目管理有限公司）指定账户合同总价的 10%作为履约保证金。缴纳方式：支票、本票、汇票、网上银行支付，保函等非现金形式缴纳。项目履约结束后，经甲方同意，本项目采购代理机构原路无息退还项目履约保证金。

五、服务期和服务地点

1、服务期：一年（自合同签订之日起）。

2、服务地点：甲方指定地点。

六、合同的变更、解除和终止

甲乙双方应共同遵守本合同的各项条款。在协议履行期间，未经对方同意，任何一方不得变更或解除；若一方因国家重大政策改变或不可抗力及用工实际需要等因素不能履行合同，应及时通知对方，双方通过协商，对合同进行变更或解除。

七、保密条款

1、乙方应严格遵守甲方有关保密规定，不得泄漏一切机密。

2、在技术服务期间，乙方对接触到的有关甲方商业活动、技术情报和技术资料等文件进行保密。

八、违约责任

出现一方单方违约，违约方应赔偿对方的经济损失，赔偿数额标准按《中华人民共和国民法典》有关规定执行。

九、争议解决

双方因履行本协议而产生的争议，应友好协商解决，协商不成的，可向甲方

属地人民法院提起诉讼。

十、其他

1、在采购项目验收合格后，乙方持政府采购项目验收单，到履约保证金原收取人处办理退还手续，5个工作日内无息退还（针对支票、本票、汇票、网上银行等支付形式）\当场返还（针对纸质保函）\当场注销（针对电子保函）。履约保证金原收取人无任何正当理由拒绝退还保证金的，乙方可要求甲方予以退还。甲方须在乙方申请后，五个工作日内予以退还。

2、未尽事宜，法律、法规有规定的，按照相关规定办理，无规定的，由双方协商解决。经双方协商一致对本合同进行修改、补充达成的补充协议与本合同具有同等法律效力。

3、本协议一式陆份，甲乙双方各执叁份。

4、本合同有效期为一年，合同期满。甲方需再次公开招标。

（以下无正文）

甲方：西安市不动产登记服务中心

法定代表人或

其委托代理人（签字）：  1月方

地址：西安市雁塔区朱雀大街南段21号

开户银行： _____

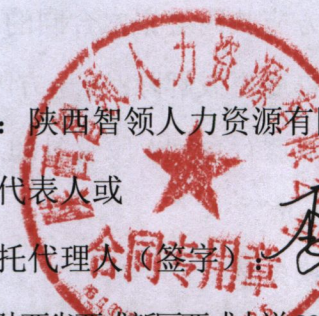
账号： _____

邮编： 710065

电话： 029-85569560

乙方：陕西智领人力资源有限公司

法定代表人或

其委托代理人（签字）：  李丹

地址：陕西省西咸新区西咸大道29号

开户银行：光大银行西安明德门支行

账号： 79210188000064270

邮编： 712000

电话： 029-87552552

签署日期：2025年7月16日