

# 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

法定代表人：冯银利

联系电话：029-87639960

受托方（以下简称乙方）：陕西永恬居商务服务有限公司

法定代表人：韩进

联系电话：029-81320156

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陕西省西安市灞桥区沪河西路北段 2266 号 S2 商业楼、陕西省西安市碑林区西大街 116 号房产交易大厦。

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壹年。自 2026 年 4 月 22 日起至 2027 年 4 月 19 日止。

2. 本合同约定的运营服务期限届满后，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. 综合咨询与导办服务

服务内容：负责交易大厅电话咨询、办事群众接待、政策疑问解答等方面工作，协助办事群众整理办件材料，精准指引办事窗口与办理路径，避免群众“盲



目跑”，提升整体办事效率。服务人员为 5 人。

## 2. 帮办代办与投诉管理服务

服务内容：对老年人、残疾人、孕妇、急重症患者及需紧急办理交易（如学区房入学前过户）等群众，提供“一对一”全流程帮办代办服务；受理群众办事投诉建议，建立“受理—登记—跟进—反馈”流程闭环，明确投诉处置时限，处置完成后开展满意度回访。服务人员为 2 人。

## 3. 交易资料管理与跨部门协调服务

服务内容：负责房产交易相关资料的综合收件、核验、暂存、统一出件及跨部门、跨地区传递协调工作。服务人员为 1 人。

## 4. “办不成事”协调与服务效能优化监督服务

服务内容：负责“办不成事”反映、高效办成一件事、绿色通道等窗口服务工作。配合做好交易大厅运行管理、标准化建设、窗口优化调整、特色区域设置、政策落地实施、服务标识优化等方面工作。配合交易大厅制定工作人员效能管理办法，从服务效能、日常表现等方面对工作人员进行效能监督。服务人员为 2 人。

## 5. 大厅日常环境保障与安全运维服务

服务内容：负责交易大厅安全工作，设立大厅、消防监控室等场所 24 小时值班制。采取巡查等机制，维护大厅日常运行秩序，杜绝不法中介、黄牛进入大厅。做好大厅公共区域环境管理，检查便民设施（饮水机、充电宝、轮椅、老花镜）及设施设备的完好情况，及时补充或报修故障。服务人员为 2 人。

## 6. 突发事件应急处置、演练与服务能力强化服务

服务内容：制定交易大厅突发事件应急预案，定期组织应急演练，强化应急处置技巧，通过案例研讨、情景模拟、实操演示等方式提升工作人员综合服务水平。服务人员为 2 人。

## 7. 房产交易金融配套服务支持

服务内容：在大厅设立金融服务咨询区，协同驻点银行工作人员解读住房贷款政策（利率、额度、审批流程）、公积金贷款衔接规则、二手房交易资金监管

要求，提供贷款申请材料填写指导；解答惠企政策（如税收减免、补贴申请）并提供审前辅导；

不定期组织进社区、进园区活动，通过政策宣讲会、咨询点设置等形式，为居民、企业提供“家门口”的房产交易金融配套服务指引，扩大服务覆盖面。服务人员为2人。（注：具体运营服务方案详见附件1）

#### 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. 甲方针对乙方提供的服务制定绩效考核方案（具体方案详见附件2）。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，以80分为计算基数，每少一分，则甲方有权扣除该季度运营服务费。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1090000元/年，人民币大写：壹佰零玖万元整。

具体各项费用表（格式）：

序号	项目名称	单项总价
1	综合咨询与导办服务	330000元

CS 扫描全能王

2	帮办代办与投诉管理服务	120000 元
3	交易资料管理与跨部门协调服务	120000 元
4	“办不成事”协调与服务效能优化监督服务	130000 元
5	大厅日常环境保障与安全运维服务	130000 元
6	突发事件应急处置、演练与服务能力强化服务	130000 元
7	房产交易金融配套服务支持	130000 元
	合同总价款/年	1090000 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. 自甲方向乙方出具书面考核结果之日起5个工作日内, 乙方应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。

3. 甲方向乙方支付运营服务费前, 乙方应当向甲方开具合法合规的等额发票, 否则甲方有权延迟付款且不承担任何逾期付款责任。

4. 本合同付款节点明确为: 合同签订后, 第一季度服务完成, 达到付款条件起10日内, 支付合同总金额的25.00%-季度考核扣款。

第二季度服务完成, 达到付款条件起10日内, 支付合同总金额的25.00%-季度考核扣款。

第三季度服务完成, 达到付款条件起10日内, 支付合同总金额的50.00%-季度考核扣款。乙方须依约履行服务至合同期满, 不得中途擅自终止服务、降低服务标准或撤离人员; 若乙方服务质量、考核结果未达甲方要求或存在合同

约定违约情形，甲方后续同类项目采购及本项目续签，均不将乙方列入优先合作名单，乙方对此无异议。

5. 乙方收取甲方运营服务费用的账户为：

户名：陕西永恬居商务服务有限公司

账号：3700023919200331064

开户行：中国工商银行股份有限公司西安太华路支行

#### **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应向甲方留档备案，甲方有权对人员提出调整要求，乙方应当积极配合。

#### **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，经甲方书面通知，乙方应当更换能够胜任的工作人员；
4. 乙方应按照甲方要求向甲方书面告知运营服务的实施情况；
5. 乙方应履约配合甲方或甲方委托的第三方进行绩效考核；
6. 乙方应于履约在年度末月 30 日之前向甲方提供书面服务报告，汇报当年度运营服务成果；

7. 乙方所提供人员发生的事故伤害、工伤、劳动（劳务）、社会保险等任何纠纷，均由乙方负责解决，乙方确保不影响本合同正常履行。

8. 本合同终止时，乙方应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 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。

### 第十条 违约责任

1. 甲方逾期支付运营服务费的，每逾期一日，甲方应向乙方支付应付金额万分之一的违约金，逾期违约金最高不超过运营服务费总额10%。

2. 甲方按照本合同第四条第五款之约定要求乙方限期整改服务质量，经整改仍未达到服务标准的，乙方应向甲方支付本合同运营服务费总额10%的违约金。

3. 经甲方考核，乙方累计两个季度绩效考核结果为“中”或“差”的，视为乙方根本违约。甲方有权解除本合同，且乙方应向甲方支付本合同运营服务费总额10%的违约金。

4. 乙方违反本合同约定，擅自提高收费标准的，甲方有权解除本合同，且乙方应向甲方支付本合同运营服务费总额10%的违约金，因此造成甲方经济损失的，乙方还应承担赔偿责任。

5. 甲方按照本合同第九条第二款约定要求乙方退场，乙方未按期退场的，每逾期一日，乙方应向甲方支付本合同运营服务费总额万分之一的违约金。

### 第十一条 争议解决方式

本合同在履行过程中发生的争议，由甲、乙双方协商解决，协商不成的任何一方有权提交西安仲裁委员会仲裁。诉讼费、律师费、鉴定费等由违约方承担。

### 第十二条 附件

1. 本合同的附件

附件 1 运营服务方案

附件 2 西安市房产交易中心考核方案：

其他

### 第十三条 其他

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效力。

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

3. 双方确认，本合同载明的住所地、联系电话为双方履行本合同期间及争议解决阶段的法定送达地址及联系方式，任何一方如需变更，应提前 3 日向对方出具书面变更通知（需加盖公章或由法定代表人 / 授权代理人签字确认），未按约定履行通知义务的，原送达地址仍为有效送达地址，由此产生的送达不能、文书退回等法律后果由变更方自行承担。

（以下无正文，为签署页）

甲方：西安市房产交易中心

授权代表人：

日期：2026年4月20日



乙方：陕西永恬居商务服务有限公司

法定代表人：

日期：2026年4月20日

