



政务中心人力资源服务项目 合同书

甲方：西安市灞桥区政务服务中心
乙方：陕西上秦人力资源服务有限公司
签订时间：2026年4月1日



政务中心人力资源服务项目合同

甲方（采购人）：西安市灞桥区政务服务中心

乙方（中标人）：陕西上秦人力资源服务有限公司

签订地点：西安市灞桥区长乐东路 69 号

乙方在甲方组织的公开招标中，通过公平竞争，成功中标。现依据《中华人民共和国民法典》、《中华人民共和国政府采购法》，签订本合同，以便共同遵守。

依据招标文件（含补充、修改文件）和乙方的投标文件（含澄清、补充文件），乙方向甲方提供服务。

一、项目管理信息

(1) 招标方式：公开招标

(2) 项目名称：政务中心人力资源服务项目

二、合同标的及金额

合同标的：政务服务项目外包

合同金额小写：5681745.76 元/年

大写：伍佰陆拾捌万壹仟柒佰肆拾伍元柒角陆分/年

该合同金额为一次性包干价，合同期及招标文件规定的服务期内不再因任何原因进行调整。

三、合同期限

服务期限：自合同签订之日起二年，合同分二次签订，每年一签。

本合同期限1年，自2026年4月1日起至2027年3月31日止。

若乙方实际服务期限迟于上述期限的开始日期，乙方应当配合甲方并且按照甲方的要求将相关费用支付给实际服务供应方。

四、合同费用和结算方式

1、乙方总费用构成：人员工资及社保、培训费、服装费、管理费、利润和税金等项目所需的一切费用。

2、付款方式：

1) 工资及社保部分按月分期以银行转账方式支付，乙方每月月初5日前向甲方提供上月增值税普通发票，甲方审核后 7 日内支付，如遇双休日或节假日顺延，该部分费用

不因国家政策、社保费率调整发生变化；

2) 培训费、服装费、服务管理费等费用，合同签订后由乙方按月申请并向甲方提供增值税普通发票，甲方审核后7日内予以支付；

3) 乙方未提供合格发票的，甲方有权拒付款且不视为违约。

乙方公司账户信息

公司名称： 陕西上秦人力资源服务有限公司

公司地址： 陕西省西安市雁塔区朱雀南路以东南三环以南南飞鸿广场6幢1单元5层10507号

开户行： 招商银行西安雁雁翔路支行 =

账号： 12991014421000

4) 开发票信息：

名称： 西安市灞桥区政务服务中心

统一社会信用代码： 126101116986366911

地址： 西安市灞桥区长乐东路69号

电话： /

3、因甲方资金未按时足额到位，导致乙方无法及时支付其本项目工作人员相关费用的，乙方应先行垫付履行本合同所需的费用，确保工作人员正常履职。甲方在资金到位后及时结清乙方垫付费用。

五、服务内容

(一) 服务内容：乙方按照甲方政务服务工作要求，主要从事但不限于综合窗口服务工作、综合审前服务、现场综合支撑服务、团队的业务培训、日常管理服务，以及甲方要求协助的其他工作等。具体包括：

(1) 综合窗口服务

按照甲方的要求承担综合窗口咨询、接件受理、管理服务以及指导实现“一窗受理”和“一次办结”的快速、准确、高效服务模式提供技术保障。

(2) 综合审前服务

按照甲方的相关要求，派驻专业人员承办审批事项的综合预审及辅助工作。



(3) 现场综合支撑服务

按照甲方要求提供大厅接待咨询、综合窗口投诉处理工作等与大厅政务服务相关的其他服务。

(4) 团队的业务培训

业务培训：为了让大厅工作人员能够更快速地学习相关业务知识，为办事群众提供准确、详实的咨询服务，构建全面的业务知识库。

(5) 日常管理工作

日常管理工作。派驻项目经理，组建管理团队，制定完善的管理制度和绩效考核制度，负责窗口、大厅工作人员等外包人员的管理工作。

(6) 其他

乙方应协助完成灞桥区政务服务中心安排的其他相关工作，并建立健全的内部服务质量管控制度，保证服务质量。乙方应当于每月月底前向甲方书面汇报提供服务的情况，甲方结合乙方汇报情况组织相关人员对乙方提供的服务成果进行考核（详见附件），考核不合格的，甲方有权要求乙方限期整改，乙方不予改正的，甲方有权拒绝付款或终止合同，一切损失和责任由乙方承担。

(二) 服务要求

1、本次项目人员数量不少于 86 人，乙方应根据项目需求自主组建团队，配备 1 名有相关经验的项目经理，负责项目工作的统筹协调与对接管理。工作人员需政治素质过硬、形象气质佳、服务意识强，具备法律法规知识、组织协调能力及计算机操作技能。党员、退役军人、有政务服务工作经验者、有政务服务相关专业技能者优先考虑。人员工资不低于当年陕西省一类区月最低工资标准，社保缴纳标准基数及比例不得低于西安市最低标准。

2、乙方负责该项目各个环节全过程专业化管理，甲方仅验收服务成果。

3、乙方接受甲方对服务的监督及管理，保证行政审批及公共服务各项工作规范、高效、有序运行。提供优质高效的窗口服务，规范窗口人员考勤管理，严肃工作纪律，保证良好的工作秩序。

4、乙方应对人员定期进行职业技能、政策法规、安全生产等方面的培训和考核。

5、乙方负责强化人员服务意识，及时处理市民投诉，不得让事件升级。在迎接参观

考察时，乙方负责大厅纪律、卫生、安全，全面配合甲方工作。

6、乙方应设置专员处理群众投诉，妥善处理矛盾，确保办事群众满意。对大厅进行每日纪律巡查，及时处理违纪违规。

7、乙方负责每月对人员进行绩效考核，包括日常考勤、工作成效考核、岗位技能考核、服务态度考评等，并将考核结果上报甲方。

8、乙方应保证自成交之日起 30 日内，完成团队人员的配备工作。服务期内乙方应及时更换不能胜任工作的人员，维护政务服务中心正常工作秩序。乙方应优先录用原服务单位继续留用的工作人员。

9、乙方负责人员招聘、培训、管理及薪酬发放，与聘用员工签订劳动合同或聘用协议，缴纳社保，开展工伤事故申报、认定、赔付处理等，确保服务队伍的稳定性和各项业务的稳定发展。

10、乙方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。因乙方挪用相关费用所引起的一切法律责任和社会影响均由乙方承担，甲方有权提前终止服务合同。

11、乙方需为工作人员配备统一的工装及工作牌，工装需面料舒适、端庄大方、采购渠道正规。

12、乙方如需更换项目经理，必须提前 15 天书面征得甲方同意。

13、在合同有效期内，乙方将独立承担并妥善处理因履行本合同所引发的全部劳务纠纷、劳动争议及人事争议，包括但不限于劳动合同履行争议、薪酬支付争议、社保缴纳争议、工伤认定争议等。上述纠纷的处理责任、法律后果及经济赔偿均与甲方无关，甲方无需承担任何连带责任或费用支出。

14、乙方应做好人员储备，若人员因事、病不能及时上岗时，及时调整其他服务人员补充，确保各项服务工作正常进行。

15、乙方在项目执行过程中应严格落实保密要求，对工作过程中接触的全部数据、资料、往来文件等承担保密义务。

六、甲方权利义务

1、甲方为乙方提供服务项目工作场所及办公耗材，介绍各项工作基本情况，提供甲方相关规章制度和工作流程。

2、甲方有权在本合同履行过程中根据实际业务需要不断明确乙方从事服务项目的任务及要求，乙方同意按甲方不断变化的要求和本合同约定完成服务项目。

3、甲方应按照本合同规定的标准和支付方式及时支付乙方服务费用。

4、甲方有权要求乙方提供合格满意的管理工作，对乙方管理工作与员工培训质量不满意的，可要求乙方对人员进行再培训，直到满足甲方要求。经过再培训仍不符合甲方要求的，甲方有权要求乙方更换符合要求的人员，乙方应当在甲方要求的时间内将相关人员更换到位。

5、甲方对乙方的管理有指导责任，乙方须严格按照甲方要求更改管理模式与方法手段。

七、乙方权利义务

1、乙方必须具备合法有效的营业执照，并向甲方提供原件的影印件，由于资质问题引起的纠纷由乙方自行负责解决，并赔偿由此给甲方造成的一切损失。

2、本合同履行期间，乙方不得以任何形式将合同范围内的服务项目分包或转包给第三方。否则，甲方有权无条件解除本合同，乙方无权提出经济补偿或其他任何要求。

3、乙方在签订本合同前已经充分了解提供本合同约定服务的情况，乙方应当按照甲方要求配备足够和符合要求的人员向甲方提供本合同约定服务。

4、乙方应当按时为其所派人员发放工资并缴纳社保，否则因此影响甲方业务的，甲方有权解除本合同，并要求乙方承担合同总金额 30%的违约金。

5、乙方保证合同期内及招标文件约定的服务期内乙方为甲方提供服务的人员不少于 86 人，若在合同履行过程中乙方人员因休产假或者其他原因可能导致乙方人员 1 个月以上（含 1 个月）无法为甲方提供服务的，乙方应当按照甲方要求提供合格的其他人员替代上述人员继续为甲方提供服务。否则甲方可扣除相关费用并要求乙方承担 2 万元/人/次的违约金。合同期内乙方三次以上（含三次）违反上述保证的，甲方有权解除本合同，并要求乙方承担合同总金额 15%的违约金。

6、甲方未按约定期限支付对应款项，不影响乙方继续履行本合同项下的义务，同时甲方不承担迟延付款的违约责任。

八、违约责任

1、除本合同另有约定的外，乙方存在以下情形之一的，甲方有权单方面解除合同，乙方无权提出经济赔偿等任何要求，并承担违约金；若给甲方造成损失的，乙方还应承担赔偿责任：

(1) 因乙方管理失职造成重大过错、过失（包括但不限于因乙方工作失职造成导致媒体曝光、上级领导批评等），或造成甲方重大损失（金额达到5万元以上）的。

(2) 乙方严重违反《中华人民共和国民法典》或本合同约定的义务的。

(3) 乙方管理存在严重违法违纪问题，或违反甲方相关制度要求的。

2、甲方违反本合同约定，导致乙方未完成规定管理目标，乙方有权要求甲方在一定期限内解决，逾期未解决的，乙方有权终止合同。

3、乙方违反本合同约定或未能达到约定的管理目标，甲方有权要求乙方限期整改，逾期未能整改或者整改后仍未能达到约定管理目标的，甲方有权无条件终止合同。

4、甲乙双方任何一方无正当理由提前终止合同，应向对方支付总费用的5%的违约金；给对方造成的经济损失超过违约金的，按照实际损失进行赔偿。

九、组成合同的文件

本合同由以下文件构成，如下述文件之间有任何抵触、矛盾或歧义，应按以下顺序解释：

(1) 在招标或合同履行过程中乙方做出的承诺以及双方协商达成的变更或补充协议

(2) 本合同协议书

(3) 中标或成交通知书

(4) 招标文件

(5) 投标文件

(6) 标准、规范及有关技术文件

十、保密条款

乙方在签署或履行本合同过程中对知晓的甲方未公开的信息均为保密信息，乙方负有保密义务，保密期限为永久。乙方非经甲方书面同意不得使用或向第三方泄露，因此给甲方造成损失的（包括但不限于名誉损失、经济损失等），乙方除应承担由此给甲方造成的损失外，甲方还有权解除本合同，乙方无权提出经济赔偿等任何要求。

十一、附则

1、本合同所述的财物、设备及办公用品归甲方所有，合同期内交予乙方使用和妥善保管。本合同期满后，乙方应向甲方进行如数移交并保持完好无缺，能够正常使用。

2、甲乙双方可对本合同的条款进行补充，以书面形式签订补充协议，补充协议与本合同具有同等法律效应。

3、本合同执行期间，如遇不可抗力因素不能继续履行合同时，乙方应及时通知对方，因不可抗力造成的损失，由甲乙双方协商解决。

4、本合同期限届满，若双方无异议则本合同续签一年。

5、本合同未尽事宜由甲乙双方依法另行协商。协商不成的，提请甲方所在地人民法院裁决。

6、本合同一式肆份，甲乙双方各持贰份，具有同等效力。

7、本合同自甲乙双方签字盖章之日起生效。

甲方（盖章）



授权代表（签字）：

李彩清

签订时间：2026.4.1

乙方（盖章）



授权代表（签字）：

李彩清

签订时间：2026.4.1

附件：考核表

考核周期	年月-年月	被考核人：	考核人：	
考核项目	考核内容	分值(满分100分)	评分	备注
综合窗口服务	承担综合窗口咨询、接件受理、管理服务以及指导实现“一窗受理”和“一次办结”的快速、准确、高效服务模式提供技术保障。根据服务内容、服务意识及服务人员能力等综合考量，得0-10分。	10分		
综合审前服务	派驻专业人员承办审批事项的综合预审及辅助工作，根据服务内容、服务意识及服务人员能力等综合考量，得0-10分。	10分		
现场综合支撑服务	提供大厅接待咨询、综合窗口投诉处理工作等与大厅政务服务相关的其他服务，根据服务内容、服务意识及服务人员能力等综合考量，得0-10分。	10分		
团队的业务培训及日常管理工作	能定期开展培训，日常管理规范、高效，能保证政务中心各项服务工作有序进行。根据服务内容、服务意识及管理能力等综合考量，得0-10分。	10分		
其他工作	能协助完成甲方安排的其他相关工作，根据服务内容、服务意识及服务人员能力等综合考量，得0-10分。	10分		
服务成果	<p>服务人员不少于86人且与岗位要求相匹配，满足甲方需求及相关行业要求，得50分。</p> <p>如出现以下情形，相应扣分：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1、因服务人员不具备与岗位相匹配的专业知识及技能，导致甲方提出更换或辞退的，每人次扣2分。 2、未统一着工装并佩戴工作牌，每发现一次扣1分。 3、对于甲方提供的工作场所蓄意破坏或过度浪费办公耗材的，每发现一次扣5分。 4、因工作人员业务水平、服务态度等原因，造成企业、群众投诉的，每次扣2分。 5、因服务人员违反政务大厅相关工作管理制度的，每人次扣5分；被上级和媒体曝光的，扣10分；影响恶劣的，扣20分。 6、因劳务、劳资、工伤等纠纷影响政务大厅正常工作秩序的，每次扣10分。 7、因工作人员疏忽、懈怠影响政务大厅重要工作、考察等，每次扣10分。 8、因未尽到保密义务，导致政务大厅相关工作资料等遗失、泄露的，每次扣10分。 9、不服从甲方管理或不按照甲方要求积极整改的，每次扣10分。 	50分		
总分	考核等级(85分及以上优秀/70-84分良好/60-69分合格/60分以下不合格)			
考核意见				
考核人签字：	被考核人签字：	日期： 年 月 日		
意见建议				

备注：本考核表为政务中心人力资源服务项目合同有效附件，甲方每月依据本表对乙方进行考核打分，考核结果总分低于60分（不合格）的，甲方有权对乙方予以2万元/次罚款处理；其余相关违约责任，按照本合同第七条第五款、第八条第三款约定执行。