

采购项目编号: 慧科 ZX-CG01014B2

# 西安市雁塔区行政审批服务局 新增政务服务服务外包项目服务合同



采购方(甲方): 西安市雁塔区行政审批服务局

中标方(乙方): 西安优优人力资源有限公司

签订时间: 2026年3月3日

根据《中华人民共和国民法典》及现行法律法规、本着平等互利的原则，经双方友好协商一致，就乙方为甲方提供雁塔政务大厅“一窗式”无差别全科受理委托服务的相关事宜，达成以下条款，以兹共同遵守：

## 第一条 服务内容

（一）前台：作为办税服务厅服务纳税人的第一线，提供响应个性化诉求、处理复杂业务、争议矛盾解决、满足特殊人员需要等服务场景。设置有导税台、自助办税区、简事快办区、网上办税区、争议调解室、自然人服务工作室、涉税中介服务工作室、复杂业务处理等功能区域，通过优化区域设置，提高办税服务厅运行效率。

1、导税台：负责为纳税人提供准确、及时的咨询服务、业务指引、简事快办、资料预审、表单填写辅导等方面服务。

2、自助办税区：负责辅导纳税人、缴费人使用自助机等设备，扩展服务的触角向办税缴费服务需求密集区域投放（如商圈、银行、园区），探索利用集成式自助终端提供“24小时不打烊”服务。

3、网上办税区：负责纳税人、缴费人线上业务流程“一对一”“点对点”的培训辅导。

4、争议调解室：负责集中处理涉税费复杂事项，预防和化解各类税费矛盾纠纷，实现纳税人诉求有效收集、快速响应和及时反馈。

5、自然人服务工作室：负责代开发票、契税业务办理，开展“一对一”“点对点”政策宣讲、业务辅导。

6、涉税中介服务工作室。负责服务辖区涉税中介机构，助力中、小微企业发展。

7、复杂业务处理：负责纳税人缴费人窗口业务兜底服务。

(二)中台：负责征纳互动“办问协同”服务、对外公开电话受理、税费诉求收集等业务。为线上办、远程办、就近办做好强有力的服务支撑。

(三)后台：负责运营监控，纳税人个性化诉求、舆情处置、风险防控、事务管理、政务管理等方面服务

工作时间(含节假日)：上午 9:00—12:00；下午 13:00—17:00。

法定节假日按国家规定执行，享受年假。

## 第二条 服务期限

本合同期限为壹年，自 2026 年 3 月 20 日起至 2027 年 3 月 19 日止。

## 第三条 合同价款及支付方式

1. 本合同含税总价：人民币(大写)：陆佰叁拾叁万柒仟叁佰叁拾肆元贰角伍分，小写：6337334.25 元。

本项目为固定总价合同，费用包含人员工资(基本工资、岗位津贴、绩效工资)、社保(五险一金)、服装费、培训费、团建费、福利费、管理费(包含人员伤残金)、利润和税金等项目所需的一切费用，系固定不变价格，不受市场价格变化因素的影响。除此之外，乙方不得再向甲方主张任何其他费用。

2. 付款方式：银行转账，乙方收款账户信息如下：

户 名：西安优优人力资源有限公司

银行账号：浦发银行西安电子正街支行

开户银行：72230078801600000034

### 3. 费用支付说明：

本合同扣除服务考核保证金（310000元）后，剩余6027334.25元按月平均转账，即前11个月每月502277.85元，第12个月502277.90元。

每月费用，乙方于次月5日前开具上月费用的正式发票给甲方，甲方于15日前一次性付清上月费用，乙方收到款项后及时发放人员工资和缴纳社保（五险一金）。

服务期满，甲方对乙方服务期内的服务情况进行履约验收（详见第五条），根据政务服务中心绩效考核办法（详见附件）的考核结果，甲方应在验收合格后1个月内支付服务考核保证金。

## 第四条 质量保证

1. 乙方应提供详细的服务标准和服务承诺，服务标准应当符合国家、行业和地方相关服务标准。

2. 乙方须结合甲方项目情况制定详细的服务工作计划。

3. 乙方应制定服务保障措施，如对服务态度、服务质量较差的服务人员应指定具体处理办法，并根据甲方的要求及时改进和完善。

4. 提供详细的人员（包含项目经理、主管、区域组长等）名单（共80人），分工明确，包括姓名、职务、职称、工作职责、联系方式等，新进人员的选定须经甲乙双方共同协商确定。

## 第五条 验收标准及条件

1.初步验收：服务期满后，甲方根据招标文件和投标文件及相关文件，进行验收，确认服务标准和服务方式是否达到采购要求。

2.甲方组织乙方(必要时请有关专家)进行验收，验收合格后，填写政府采购项目验收单(一式伍份)作为对项目的最终认可。

3.乙方应向甲方提供服务过程中的所有资料，以便甲方日后管理。(此项作为甲方验收标准之一)

4.验收依据：

(1)招标文件、投标文件、澄清表(函)；

(2)本合同及附件文本；

(3)合同签订时国家及行业现行的标准和技术规范。

## 第六条 双方的权利与义务

1.甲方权利义务：

(1)甲方应明确乙方提供服务的工作任务和工作要求。

(2)甲方应向乙方外包人员提供岗位工作职责说明书，并对其工作职责履行情况进行考核。有权监督、指导服务事项进展，督促乙方加强对工作人员日常管理。

(3)甲方有权按照《雁塔区政务服务中心政务服务外包项目绩效考核办法》对乙方服务情况进行考核，并提出整改建议。甲方需提前公示考核细则，乙方有权对扣分结果提出书面异议，甲方应在7个工作日内复核并书面答复。对于甲方单方考核结果或乙方不认可的考核结果，甲方应当出具合法真实有效的佐证材

料，不以合同一方单方主观要求为准。

(4)甲方有权指定相关负责人按照甲乙双方约定对乙方及乙方工作人员完成工作任务情况进行审核和确认。

(5)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。

(6)甲方向乙方提供本项目工作人员的办公场所。

## 2. 乙方权利义务：

(1)乙方应优先录用原运行服务单位继续留用的工作人员(至少录用80%原有工作人员，组长、班长等业务骨干应全部录用)；下一个服务期若未中标，也不得将雁塔政务中心确定留用的80%工作人员撤离(含所有组长、班长等业务骨干)，但员工本人不愿意留任的除外。

优先录用人员与前第三方公司所产生的劳动争议和法律费用由乙方配合协商解决，且上述人员如导致乙方发生服务标准下降或违约的，乙方有权解除上述人员的劳动或雇佣关系，因此产生的劳动赔偿、补偿等责任与乙方无关。

(2)乙方负责为本项目聘用员工办理人事档案，签订劳动合同，开展工伤事故申报、认定、赔付处理等。劳动合同文本应在雁塔政务中心进行备案。

(3)乙方如需更换驻场项目经理，必须提前7天书面征得雁塔区政务服务中心同意。

(4)乙方负责处理合同期内发生的包括但不限于劳务纠纷、劳动争议纠纷及人事争议纠纷等，及时更换不能胜任工作的员工，或按照雁塔区政务服务中心要求辞退、调换不适合在雁塔区

政务大厅工作的员工，但雁塔政务中心必须需出具书面合法有效的佐证材料足以认定上述情形的，乙方予以配合。

(5)乙方应制定并提供完善的人员管理制度，组建具有管理雁塔政务中心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。

(6)乙方应督促和监督工作人员自觉遵守雁塔政务大厅相关工作管理制度，以及公司规章制度和劳动纪律，每月向雁塔政务中心报送项目运行报告。

(7)乙方应建立人员轮换和储备制度，每日到岗人员应不少于72人，即到岗率不低于90%。当工作人员少于72人或请假5日以上(包含产假、病假、事假等)超过2人时，应另行安排熟悉业务的人员进行补充，确保雁塔政务大厅平稳运行，否则应在合同总价款中扣除相应款项。允许特殊情况(如疫情、自然灾害)下到岗率最低降至85%，但需提前3日书面说明原因。

(8)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。

(9)乙方每月提供工作情况报告，主要提供人员、培训、现场服务、运行管理等事务性报告。

(10)乙方应按照国家职业技能标准开展等级认定、定岗晋级等工作，2026年底前，综合窗口工作人员实现全员持证上岗(若连续2次认证不合格人员原则上一律辞退，但工作成绩突出、业务技能熟练的少量人员经考核合格者可以继续留用)。

(11)乙方应及时、足额发放员工工资和福利，并缴纳五险一金

金。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五险的缴存标准和比例。因乙方挪用或未及时足额发放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，并有权按照本合同总价款的20%要求乙方承担违约责任。

(12) 签订合同时，乙方应将人员工资及福利发放方案(包括但不限于基本工资、岗位津贴、绩效工资、五险、节日慰问品等)报甲方报备，人员工资及福利不得挪作他用。每月向甲方报备人员工资及福利发放明细，并自觉接受监督。

(13) 乙方应在甲方指导下制定员工培训计划，并将培训教育经费专项用于日常工作服务人员服务礼仪、业务知识、综合能力、拓展训练等方面的培训开支。培训如期开展后应留存相关资料。

## 第七条 违约责任

1. 甲乙双方必须遵守本合同并执行合同中的各项规定，保证本合同的正常履行。

2. 由双方按《民法典》中的相关原则经平等协商后补充。

3. 如因乙方工作人员在履行职务过程中的疏忽、失职、过错等故意或者过失原因给甲方造成损失或侵害，包括但不限于甲方的财产损失、由此而导致的甲方对任何第三方的法律责任等，乙方对此均应承担全部的赔偿责任。因不可抗力、甲方指令调整或第三方原因(如系统故障)导致的违约，乙方不承担责任。

4. 未按合同要求提供服务或服务不能满足合同要求，甲方应当将乙方违约的情况以及拟采取的措施以书面形式报政府采购监管部门，根据政府采购监管部门的处理意见，甲方有权依

据《民法典》及合同有关条款终止合同，并要求乙方承担违约责任。同时，政府采购监管部门有权依据《政府采购法》及相关法律法规对乙方的违法行为进行相应的处罚。

#### **第八条 保密条款**

(一)乙方应遵守国家有关保密的法律法规和行业规定，并对甲方提供的资料负有保密义务。

(二)本条款为独立条款，本合同的无效、变更、解除和终止均不影响本条款的效力。

#### **第九条 不可抗力事件处理**

1.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。

2.不可抗力事件延续 15 个日历日以上，双方应通过友好协商，确定是否继续履行合同。

#### **第十条 合同的变更和终止**

1.除《中华人民共和国政府采购法》第 49 条、第 50 条第二款规定的情形外，本合同一经签订，甲乙双方无特殊情况不得擅自变更、中止或终止合同。

2.甲乙双方可协商一致变更合同。

#### **第十一条 解决合同纠纷的方式**

1.在执行本合同中发生的或与本合同有关的争端，双方应通过友好协商解决，经协商不能达成协议时，则向西安市仲裁委员会申请仲裁。

2.如在合同期内，双方产生仲裁，不影响合同的继续履行。

#### **第十二条 争议及未尽事宜**

1. 本协议未尽事宜或与国家有关法律、法规、规定相悖的，均按国家有关法律、法规、规定执行。

2. 甲乙双方除因书面协商一致外，任何一方均不得将本合同中权利和义务转让给其他第三方。

3. 本合同未尽事宜，由甲乙双方通过协商可另订补充协议，与本合同具有同等效力。

4. 本合同一式贰份，自双方签章之日起起效。甲方壹份，乙方壹份。

**附件：雁塔政务服务中心服务外包项目绩效考核办法**

(以下无正文，为签署页)

甲方(盖章):

法定代表人(或委托代理人):

联系电话: 81160013

2016年3月3日

乙方(盖章):

法定代表人(或委托代理人):

联系电话: 88895719

2016年3月3日



附件

## 雁塔区政务服务中心政务服务外包项目 绩效考核办法

### 一、考核方法

1. 雁塔政务大厅政务服务外包项目考核由雁塔政务中心组织，坚持公平公正、实事求是的原则。

2. 考核采用扣分制，雁塔政务中心每月对服务商进行考核打分，发现问题及时记录并通知服务商整改。

### 二、考核标准

1. 服务商未按时、足额发放员工工资，或因未遵守本项目相关文件和合同其他规定导致劳务、劳资纠纷影响雁塔政务大厅正常工作秩序的，每次扣 1 分。未足额发放部分无法补发的，在合同金额中进行相应扣减，但甲方存在未按期足额支付服务费的违约在先情形除外。

2. 因服务商疏于管理导致工作人员违反雁塔政务大厅相关工作管理制度的，每人次扣 1 分；被上级和媒体曝光的，扣 5 分；影响恶劣的，扣 10 分。

3. 服务商未做好工作交接，导致人员空岗期超过 3 天的，每超出一天扣 1 分\*空岗数量。

4. 服务商工作人员在岗率低于 90%的(每天请假人员不超过

8人),每天扣0.5分\*超出请假人数数量。

5.服务商在项目执行过程中,未尽到保密义务,导致雁塔政务大厅相关工作资料等遗失、泄露的,每次扣5分。

6.服务商在人员招聘中未经雁塔政务中心同意选用不符合招聘条件的工作人员,或服务商未及时更换、辞退不适合在雁塔政务大厅工作的工作人员,每人次扣2分。

7.服务商无正当理由拒不配合雁塔政务大厅党建、志愿者服务、应急演练、重点工作等活动的,每次扣2分。

8.当月人员离岗率超过5%,扣5分。

9.服务商工作人员由于业务水平、服务态度等原因,造成企业群众投诉的,每次扣2分。

10.服务商工作人员由于疏忽、懈怠影响雁塔政务大厅重要工作、活动开展,每次扣5分。

### 三、结果运用

雁塔区政务大厅政务服务外包项目考核情况与项目合同款支付直接挂钩,每扣1分,扣减服务商合同总价的万分之一,在合同期满支付服务考核保证金时扣除,扣完为止。