西安市高陵区数据和行政审批服务局
政务大厅人力资源外包服务项目

（项目编号：SXDC2025-ZB-03 ）

甲方（委托方）：西安市高陵区数据和行政审批服务局

地址：西安市高陵区昭慧路中段

联系人：聂尧

电话：86910058

乙方（服务方）：陕西鑫运盛林人力资源管理有限公司

地址：西安市高陵区鹿苑街道办事处上林一路与西韩路交汇十字西北角

联系人：党麦娟

电话：13991193632

甲方（委托方）：西安市高陵区数据和行政审批服务局

乙方（服务方）：陕西鑫运盛林人力资源管理有限公司

根据《民法典》及相关法律法规和司法解释的规定，就甲方委托乙方提供岗位外包服务内容的事项，经双方协商一致达成如下合同条款：

第一条、外包服务内容及职责：

乙方按照甲方需求为甲方提供岗位外包服务业务。

1、岗位需求：为提升西安市高陵区政务服务品质，做好高陵区政务服务综合窗口受理及业务下沉工作，需外包岗位 77 个，若遇特殊情况依据甲方需求随时调配。

2、外包岗位职责及服务内容

(1)对前来咨询或办事的企业群众，应积极主动做好咨询、引导和受理服务。对协办事项负责做好材料初审工作，认真指导、协助办理。

(2)认真做好企业群众办理事项登记工作，按照咨询类、受理类、协办类进行统计。 对已受理的事项建立台账，明确申办事项、受理时间、责任部门、办理时限、办结时间。

对于资料齐全的，应负责及时受理流转(含下沉服务站)，确保受理事项按时效要求办结。

(3)严格执行首问负责制、一次性告知制、责任追究制等工作制度，做到热情、主动。

(4)定期梳理便民服务事项，协助优化办事流程、减少办事环节、精简申报资料，不断提高办事效率和服务品质。

(5)积极配合开展综窗受理、一网通办、最多跑一次、业务下沉、帮办代办等政务服务改革工作，不断提升群众办事的体验感和满意度。

(6)外包人员应保持仪容仪表端庄大方，着装整洁统一，言行举止得体，不得与办事 群众发生争执。对前来办事的残疾人士、老年人等特殊群体，给予特别关怀，展现新城政务服务品牌。

(7)外包人员应严格遵守法律法规，严格遵守高陵区政务服务中心考勤管理规定及各项规章制度，自觉接受办事群众和社会各界监督。

(8)根据工作需要，完成甲方交办的与岗位职责相关的其它工作。

第二条、外包费用及结算方式

1、本合同外包费用总金额（人民币）： 4241160 元(大写: 肆佰贰拾肆万壹仟壹佰陆拾元整),包括外包服务人员的岗位工资、津贴、员工福利、奖金、社会保险、商业保险费、服装费、培训费，以及乙方管理服务费等本合同项下直接和间接费用、利润和税金等相关的全部费用。任何错报、漏报终由乙方自行负责。

2、本合同总价一次性包死，合同期内不受市场价格变化因素影响而调整。

3、付款方式及依据

付款方式：年度总外包费用 4241160 元人民币（大写金额：肆佰贰拾肆万壹仟壹佰陆拾元整）采用月付方式，分12期每期等额支付，本合同签订生效后，甲方应在 2025 年 4 月 30 日前向乙方支付第一期外包费 353966 元，2025 年 5 月 31日前支付第二期外包费 353966 元，以此类推，直至 2026 年 3 月 31 日第十二期支付完毕。

4、乙方账户信息

账户名称：陕西鑫运盛林人力资源管理有限公司

开户银行：长安银行西安高陵区支行

开户账号：806910901421005666

5、乙方在每期付款前10日内向甲方提供等额增值税普通发票。

第三条、服务期限

合同履行期限：合同签订之日起一年，本项目采取一次招标二年沿用、实行一年一考核一验收一签合同(所提供的服务质量经甲方绩效考评满意后，在采购内容不变、采购预算有保障、服务价格不变或降低的情况下,则双方可

续签下年合同）

第四条、双方权利和义务

（一）甲方权利和义务

1、甲方应为乙方外包人员提供与岗位相关的办公场地、设施设备等工作保障。

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监督和考核。

3、乙方外包人员违反甲方岗位要求及工作纪律，受到服务对象投诉、媒体曝光或者造成其他不良影响的，甲方可提请乙方无条件更换外包人员，乙方应在8小时内作出响应，在不影响工作的前提下，5个工作日内补充人员到位。如经甲方认定属于造成严重影响的，除要求乙方无条件限期更换人员外，甲方有权要求乙方按照本期应付款额的20%向甲方支付违约金，并且由此产生的一切责任均由乙方负责。

4、乙方或乙方人员在合同服务期内出现重大失误的，甲方有权终止合同，并向乙方追索因失误造成的直接损失和间接损失。

5、甲方若因特殊情况需要减少外包岗位，须提前以书面形式通知乙方，并依法支付实际产生的补偿金。

6、乙方外包人员违反甲方岗位要求及工作纪律被退回的，相应劳动争议等责任均由乙方承担，甲方不承担责任，甲方承担责任的，有权向乙方追回。

（二）乙方的权利和义务

1、根据本合同约定，乙方应按甲方需求岗位安排外包人员，并保持外包人员的相对稳定；外包人员应按照甲方要求的工作时间、工作内容、工作规范开展工作。

2、乙方根据国家《劳动法》、《劳动合同法》等法律法规，与向甲方提供外包服务的外包人员建立劳动关系并签订书面劳动合同，按时足额支付其劳动报酬及缴纳社会保险，同时为外包人员建立完整的用工登记档案。

3、乙方根据甲方委托事项及要求进行外包人员招聘、岗位培训、服务标准、目标管理、廉政教育、安全生产教育及保密培训，同时做好外包人员心理辅导、团队建设、档案管理等工作。

4、乙方需按照中省市区工作要求，组织现有综窗工作人员按照行政办事员（政务服务综合窗口办事员）国家职业技能标准开展等级认定、定岗晋级等工作，确保综合窗口人员持证上岗。

5、乙方应根据甲方的要求，建立并完善内部考核管理制度，外包人员综合服务的对象满意度测评须达到95%以上。

6、乙方应保证外包人员的季度离职率不超过4%；如有离职人员，乙方需在该离职者离职前的一个月内开展招聘工作，确保人员离职后立即将合格的新人替补到位。如新人无法按期补充，乙方以本季度应付款项为基数，按每天 3‰计算向甲方支付违约金，直至经培训合格的人员到岗。

7、乙方定期对外包岗位服务工作进行情况分析，向甲方提出意见和建议，不断改进完善服务工作。

8、乙方负责处理外包人员的劳动争议事宜，并承担劳动稽查部门对外包人员社会保障的各项稽核责任。

9、乙方外包人员若被发现有任何影响甲方正常岗位工作的行为，乙方管理人员应及时处置解决。

10、乙方外包人员患病，或非因工受伤，或死亡，或发生工伤事故的，由乙方按照国家《劳动合同法》、《工伤保险条例》及相关法律法规全权处理并承担单位应担的费用。

11、在服务期间，乙方及其外包人员需保证所使用设施设备的完好、完整，若由于操作或使用不当造成设备损坏或丢失，须由乙方按原价赔偿。

第五条、质量保证

（一）乙方应制定服务工作计划并报甲方备案；

（二）乙方对本服务项目组建专门服务小组，指定公司层级管理人员负责（应有具体成员名单，包括姓名、所在公司职务、职称、工作职责及权限和联系方式等）；

（三）乙方制定服务保障措施，如对服务态度、服务质量较差的服务人员有具体处罚实细则。

第六条、违约责任

（一）依据《民法典》及相关法律法规及司法解释的规定执行。

（二）在合同履行过程中，双方因违约或造成对方经济、社会信誉等损失的应当赔偿。

（三）甲方无正当理由拒绝接受服务，到期拒付服务费的，甲方向乙方偿付本合同总价款1%的违约金。

（四）乙方提供的服务或服务质量不符合本项目相关文件和本合同约定内容的，乙方应在甲方通知之日起3日内进行整改直至符合约定的服务标准。若乙方经两次整改仍未达到要求，甲方有权单方解除合同，乙方在接收到解除协议通知之日起3日内返还已付费用，并向甲方支付合同总价款10%的违约金，同时承担甲方为实现维权而产生的全部费用（包括但不限于诉讼费、律师费、保全费、保函费等）。

（五）未经甲方书面同意，乙方不得擅自将本合同服务转包给第三方履行，若乙方未经甲方书面同意擅自转包的，甲方有权单方面解除协议，乙方应在接受到甲方发出解除协议通知起3日内返还已付费用，并向甲方支付合同总价款10%的违约金，同时承担甲方为实现维权而产生的全部费用（包括但不限于诉讼费、律师费、保全费、保函费等）。

（六）除本合同另有约定外，如果任何一方在本合同期内提出提前终止本合同服务内容的，应当提前 30 日通知对方，并向对方支付本合同总价款的 1%作为违约金。

（七）任一方确因不可抗力的原因不能履行本合同时，应 24 小时内向对方通知或提供不可抗力的书面证据佐证不能履行合同的事实与理由，经双方核实确认后，可互不承担违约责任。

（八）合同期内，若因政府财政集中拨付的原因致甲方收款滞后，进而致使甲方在当期延迟向甲方支付的情形，乙方应给予甲方充分的谅解和豁免责任，不视同甲方违约。若甲方无正当理由在当期延迟支付，应当以本期应付款项的 5%向乙方支付违约金。

第七条、合同变更与终止

1、合同变更与提前终止必须采用书面形式。出现下列事项之一的，终止合同：

（1）乙方未能履行国家法律法规规定的应尽义务，被主管机构处罚或公示的；

(2) 乙方被列入诚信黑名单的；

(3) 乙方及其外包人员在本合同执行期间出现重大失误，直接导致甲方名誉、财产、资产或第三方权益受到损失或侵害的。

以上终止事项出现，本合同无条件终止，因合同终止产生的一切责任均由乙方承担，但如给甲方及第三方造成损害的，乙方须进行补偿和赔偿。

2、在合同履行过程中如遇不可抗拒的因素，双方协商解决。

3、双方不得无故变更、终止合同，若遇特殊原因需变更或终止合同，应提前两个月书面通知对方，由双方协商解决。

第八条、保密义务

1、合同任何一方以书面、或电子邮件等形式提供给另一方的信息或者数据，包括：客户信息、财务数据、双方订立的合同等为保密信息。一方未经对方事先书面同意，不得以任何形式将保密信息的部分或者全部披露、许可给任何第三方。

2、乙方应对外包人员进行保密教育，乙方及外包人员应遵守甲方的保密制度。对其他单位查询的资料、档案需按照甲方规定流程和程序予以公开；对其他单位查询的甲方非 公开文件、资料、档案及第三方隐私、商业秘密等资料、档案、文件，未经甲方同意不得 随意公开。因外包人员或乙方有关人员违反本合同保密义务造成的后果，由乙方承担赔偿责任。

3、本合同保密期为 3 年（含合同履行期 1 年及合同期满后 2 年）。合同期满后的保密责任及义务不因本合同的终止而豁免。

第九条、争议解决

本合同适用中国相关法律、法规、规章，在履行合同中，如发生争议，双方应本着互谅互让原则友好协商解决，若协商不成，双方均可向合同履行地的人民法院提起诉讼。

第十条、监督和管理

1. 本合同履行过程中，甲方需追加与合同标的相同服务的，在不改变本合同已约定条款的前提下，可以与乙方协商签订补充合同，但补充合同的采购金额不得超过本合同年度总外包费金额的百分之十。

2、甲、乙双方均应自觉配合有关监督管理部门对合同履行情况的监督检查，

如实反映情况，提供有关资料；否则，将对有关单位、当事人按照有关规定予以处罚。

第十一条　附则

1、本合同未尽事宜，双方通过协商可另签补充协议，补充协议和附件与本合同具有同等法律效力。

2、本合同一式四份，甲方执 2 份，乙方执 2 份。

3、本合同自签订之日起生效。

采购人(甲方)：_____（公章）

法定代表人或委托代理人：_____（签字或盖章）

开户银行：长安银行股份有限公司西安市高陵区支行

帐　　号：806910901421005329

电　　话：86910058

地　　址：西安市高陵区昭慧路中段

时　　间：2026 年 3月2日

供应商(乙方)：_____（公章）

法定代表人或委托代理人：_____（签字或盖章）

开户银行：长安银行西安高陵区支行

帐　　号：806910901421005666

电　　话：

地　　址：

时　　间：2025 年3月21日