

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合同
(2026年-2027年)

甲方：西安市高陵区数据和行政审批服务局

乙方：陕西鑫运盛林人力资源管理有限公司

合同签订日期：2026年4月30日



甲方（采购人）：西安市高陵区数据和行政审批服务局

乙方（中标人）：陕西鑫运盛林人力资源管理有限公司

政务大厅人力资源外包服务项目（项目编号：HCJT[2026 政采]第 005 号），由陕西华辰景天项目管理有限公司组织公开招标，西安市高陵区数据和行政审批服务局（以下简称“甲方”）确定陕西鑫运盛林人力资源管理有限公司（以下简称“乙方”）为该项目的中标人。

依据《中华人民共和国民法典》和《中华人民共和国政府采购法》之规定，经双方在平等、自愿、互利的基础上，签订本合同，共同信守。

一、合同价款

（一）合同总价款为人民币（大写）叁佰叁拾捌万贰仟肆佰陆拾元整（¥3382460.00）。

（二）合同总价包括但不限于人员工资、交通费、误餐补助、运输费、管理费、税金等一切相关费用。

（三）合同总价一次性包死，不受市场价格变化因素的影响。

二、款项结算

（一）合同款的支付：合同签订后由采购人负责结算，每个年度采用月付款方式，分 12 期，每期等额支付，采购方在每月 30 日前向乙方支付上一期费用，直至采购服务期满。

（二）结算方式：银行转账。

（三）支付方式：由甲方负责结算，合同签订后，乙方在接受付款前，开具全额发票给甲方。

三、服务地点及服务期



(一) 服务地点：采购人指定地点。

(二) 服务期限：首年服务期限为 2026 年 5 月 1 日起至 2027 年 4 月 30 日,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)。

四、服务承诺

(一) 服务期内,乙方需派项目经理,直接与甲方沟通,项目经理接收甲方提出的问题与要求,并及时向公司申请调动资源,解决甲方在呼叫外包中遇到的问题。

(二) 服务过程中会出现不可预料的需求变更,乙方需积极配合甲方的需求变更,并按照变更后的需求执行。

(三) 乙方需设有详细的技术资料档案和服务档案,将保存项目的详细资料以便于更好地提供服务。

五、服务内容

(一) 大厅工作人员服务内容

1. 负责区政务大厅综合窗口、咨询引导、考核管理、讲解接待、宣传报道和事项标准化梳理等岗位的人员招聘、管理、考核工作;

2. 负责为区政务大厅提供窗口业务办理、材料流转、咨询引导、秩序维护、讲解接待、宣传报道、投诉受理和会务保障等方面服务;

3. 负责做好管理范围内工作人员的岗位职责、业务受理、行为规范、服务礼仪、心理辅导、讲解接待和宣传报道等方面培训教育工作;

4. 负责项目团队在区政务大厅的绩效考核、人员管理和内控等制度建设工作;

5. 配合区政务中心做好区政务大厅“一窗受理、集成服务”“一件事一次办”“跨地区通办”“周末不打烊”等改革工作，包括但不限于拟制工作方案、具体落实等；

6. 配合做好区政务大厅运行秩序、服务管理和标准化建设等方面制度建设；讲解接待和会务保障等方面工作，配合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、运行数据分析和应急演练等方面工作。

（二）大厅工作人员招聘标准

1. 政治素养良好，无犯罪违法违纪记录，严格遵守各项规章制度、保密制度、服务规范等；

2. 年龄 45 岁以下（含 45 岁），大专以上学历，专业不限；

3. 身体健康、品行端正，积极上进，形象气质佳；

4. 熟练操作计算机和 office 办公软件；

5. 有责任心，有团队合作意识，服从管理；

6. 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；

7. 具有良好的服务意识和团队精神，具有较强的应变能力、沟通技巧、判断能力、学习及适应能力；

8. 党员、退役军人、有政务服务工作经验者优先考虑，可适当放宽招聘标准。

（三）大厅工作人员管理

1. 对招聘人员进行岗前能力培训，考核合格后方可正式上岗，并定期组织工作人员进行规章制度、形象礼仪、业务技能等方面的培训；

2. 员工工资根据岗位发放，工资定岗不定人；

3. 窗口和导办工作人员建立持证上岗激励机制，持证工作人员工资应适度上浮；

4. 按照大厅考核管理办法，明确人员奖励和处罚办法，每月对工作人员进行考核打分，根据评分结果，参照公司绩效考核标准发放工资。同时，对于获评区政务大厅优秀称号的员工和班组予以一定的经济奖励。

六、保密条款

合同双方中的任何一方在合作过程中了解或接触到的对方的商业秘密及其他秘密资料和信息（简称“保密信息”）均应保守秘密；未经对方书面同意，任何一方不得向媒介公开或向第三方透露、给予或转让保密信息。泄密的一方将对另一方因此而受到的损失负完全赔偿责任并承担相应的法律责任。

七、服务要求

（一）服务要求：

1. 为保证本项目顺利实施，供应商应提供不低于 61 名服务人员，中标供应商应优先聘用现有的服务人员。

2. 供应商应制定并提供完善的人员管理制度，组建具有管理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. 供应商应保证单位稳定运行，优先接收原运行服务单位自愿继续留用的人员，且不得在劳动合同中设置解约后竞业禁止或一定时间内不得从事同类行业或任何限制聘用员工再就业的条款。

4. 供应商负责人员档案管理、劳动合同管理、工伤事故申报、认定、赔付处理等工作。供应商负责处理合同期内所有劳务、劳资纠纷和调解管理纠纷，督促和监督工作人员自觉遵守采购人相关工作管理制度，包括单位规章制度和劳动纪律等，定期向采购人报送运行报告。

5. 供应商应按时、足额发放工资，并依法缴纳五险。不得随意扣发工作人员的工资，不得随意缩减或变更工作人员五险的缴存标准和比例。因挪用相关费用所引起的一切法律责任和社会影响均由供应商承担，采购人有权提前终止服务合同并要求供应商赔偿因此给采购人带来的一切损失。

6. 供应商在项目执行过程中，包括日常工作过程中所涉及的采购人全部数据、资料、往来文件等承担保密义务。

（二）其他服务要求：

1. 采购人对外包员工的聘用有选择权、决定权，并在外包期间具有工作安排管理指挥权。

2. 采购人有权根据业务需要确定外包员工的工作地点、岗位、考核方式等标准，但上述内容应符合法律法规的规定。

3. 供应商应履行《中华人民共和国劳动合同法》第六十二条规定的义务，维护被外包劳动者的合法权益。

4. 供应商结合项目运行实际情况、工作人员组成和相关要求，根据政务大厅窗口及后台服务能力以及线上线下融合工作理念提供服务。

5. 供应商结合项目运营工作实际情况，从考核管理、窗口业务、系统应用、后勤管理、保密制度等方面制定满足项目运维需求的管理制度，有效提升项目标准化建设水平。

6. 供应商结合项目运营工作实际情况，从安全保障、突发事件、事故处理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。

7. 采购人应依法向供应商外包员工提供符合劳动保护规定的工作场所、工作条件和福利待遇。外包员工从事有职业危害工作的，采购人应依照国家相关法律规定执行。

8. 采购人有权根据工作需要对外包员工的工作班次、休息日进行合理调整。如采购人需安排外包员工加班，可以按照单位情况进行调休并符合有关规定；

9. 采购人在接到外包人员的离职通知后，应在5日（如遇国家法定节假日顺延）内书面告知供应商，并将外包人员经本人签字的辞职申请或其他资料交供应商。

八、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《中华人民共和国劳动法》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并缴纳社会保险，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，制定服务标准，开展目标管理、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。外包人员综合服务对象的满意度测评须达到 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情况进行分析，向甲方提出意见和建议，不断改进和完善服务工作。

8. 乙方负责处理外包人员的劳动争议事宜，并承担劳动监察部门对外包人员社会保障的各项稽查责任。

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。

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《中华人民共和国劳动合同法》《工伤保险条例》及相关法律法规全权处理，并承担单位应承担的费用。

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，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。

九、其他事项

(一) 乙方不得将项目转让、分包给其他单位或个人。

(二) 乙方的投标文件和承诺等内容将被纳入合同。

十、违约责任

(一) 按《中华人民共和国民法典》中的相关条款执行。

(二) 若乙方按合同要求提供服务，但服务质量不能满足采购方要求，乙方必须无条件提高技术水平，完善服务质量；否则，甲方会同监督机构、采购代理机构有权终止合同，并对乙方的违约行为进行追究，同时按照政府采购投标人管理办法进行相应的处罚。

(三) 任何一方因不可抗力原因不能履行协议时，应尽快通知对方，双方均应设法补偿。如仍无法履行协议，可协商延缓或撤销协议，双方责任免除。

十一、合同争议解决的方式

本合同在履行过程中发生的争议，由甲、乙双方当事人协商解决；协商不成的按下列第（二）方式解决：

- (一) 提交西安仲裁委员会仲裁；
- (二) 依法向甲方所在地人民法院起诉。

十二、合同生效

(一) 本合同经双方签字盖章后生效。


(二) 本合同须经甲、乙双方的法定代表人（授权代理人）在合同书上签字并加盖本单位公章后生效。

(三) 合同生效后，甲、乙双方须严格执行本合同条款的规定，全面履行合同；违者，按照《中华人民共和国民法典》的有关规定承担相应责任。

(四) 本合同一式四份，甲、乙双方各执两份。

(五) 本合同如有未尽事宜，由甲、乙双方协商解决。

此页无正文：

甲方：西安市高陵区数据和行政审批服务局（盖章） 	乙方：陕西鑫运盛林人力资源管理有限公司（盖章） 
法定代表人或委托代理人： (签字或盖章) 	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	开户银行：长安银行西安高陵区支行
帐 号： 806910901421005329	帐 号： 806910901421005666
地址：西安市高陵区昭慧路中段	地址：西安市高陵区鹿苑街道办事处草市村上林一路与西韩路交汇十字西北角
邮编： 710200	邮编： 710200