

# 西安经开区泾渭新城政务服务分中心 2025-2027 年度服务外包项目合同

委 托 方（以下简称甲方）：西安经济技术开发区管理委员会

受 托 方（以下简称乙方）：西安经发物业股份有限公司

甲乙双方根据《中华人民共和国民法典》、《中华人民共和国劳动法》以及国家法律法规及规范性法律文件，在平等、自愿及协商一致基础上，就乙方为西安经济技术开发区政务服务大厅提供物业第三方服务相关事宜，订立本合同，以资遵守。

## 第一条 服务期限

合同期限为 24 个月，从 2025 年 5 月 1 日起至 2027 年 4 月 30 日止。

## 第二条 合同总价及支付方式

### 1、合同含税总价

总费用为 6495024.72 元，包含如下：

人员费用：乙方提供的 27 名综合服务人员，包含：1 名主管，26 名员工。24 个月服务费用合计为人民币：6495024.72 元。人员费用为甲方为获取本合同约定的服务所应向乙方支付的费用。

### 2、支付方式

甲方签订本合同后根据考核结果，按季度支付费用；甲方每次付款前，乙方应支付等额发票。

### 3、乙方收取服务费的账户信息

单位名称：西安经发物业股份有限公司

单位地址：西安市未央路 132 号

纳税人识别号：91610132726260274U

开户银行名称：中国银行西安文景路支行

开户银行账号：103200817718

如乙方收取服务费账户信息发生变化的，乙方应事先以书面形式通知甲方。

### **第三条 服务内容**

在政务服务大厅区域内，乙方根据甲方实际工作需求，提供第三方外包服务，具体服务内容包括但不限于以下内容：

1、负责泾渭新城政务服务分中心、驿站、便民服务站等综合窗口、导办服务和考核管理等岗位的人员招聘等相关工作。

2、负责为泾渭新城政务服务分中心、驿站、便民服务站等提供抽号引导、导办帮办、咨询服务、参观讲解、会务、秩序维护、投诉受理等方面服务。

3、负责为泾渭新城政务服务分中心、驿站、便民服务站等提供窗口业务咨询办理、材料流转、资料录入、档案管理等方面服务。

4、负责泾渭新城政务服务分中心、驿站、便民服务站等工作区域遗失物品的登记收纳及归还。

5、负责做好泾渭新城政务服务分中心、驿站、便民服务站等岗位职责、业务受理、行为规范、服务礼仪、心理辅导等方面培训教育工作。

6、负责泾渭新城政务服务分中心、驿站、便民服务站等运行秩序、服务水平和标准化建设等方面制度建设相关工作。

7、负责做好泾渭新城政务服务分中心、驿站、便民服务站等服务工作人员的考核管理工作。

8、负责泾渭新城政务服务分中心、驿站、便民服务站等突发事件的上报及跟进。

9、负责泾渭新城政务服务分中心、驿站、便民服务站等各局室领导或相关职员工作需求的上报、协调及配合。

10、负责泾渭新城发展建设管理中心交办的其他事项。

#### **第四条 服务地点**

西安市高陵区西金路 29 号泾渭国际中心一层泾渭新城政务服务分中心大厅及区内驿站、便民服务站。

#### **第五条 服务人员要求及数量**

为保证甲方服务质量,乙方应安排素质合格的 27 名服务人员为甲方提供服务。乙方服务人员应符合以下要求:

- 1、思想端正、作风正派、具有较高政治觉悟;
- 2、全日制大专以上学历;
- 3、年龄在 45 周岁以下(1980 年 1 月 1 日以后出生);
- 4、女性身高不低于 160CM, 男性身高不低于 172CM;
- 5、形象气质佳, 行为举止大方, 有亲和力;
- 6、熟悉大厅相关政务服务事项的办理程序。
- 7、具备良好的沟通协调能力;
- 8、熟练掌握计算机 office 办公软件操作。

9、党员、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。

有下列情形不得录入：

- 1、违反国家法律法规且受过刑事处罚的人员；
- 2、受到党纪政纪处分且影响期未结束的人员；
- 3、组织和参与宗教、邪教、封建迷信活动的人员；
- 4、政治素质和道德品质差，不履行法定义务，公益观念淡薄；
- 5、患有严重疾病、无法正常工作的人员；
- 6、2022 年以来参加公务员考试或事业单位招聘考试中因严重违纪被取消考试资格的人员。

## **第六条 双方权利与义务**

### **1、甲方权利与义务：**

(1) 甲方应建立、健全劳动安全卫生制度，严格执行国家劳动安全卫生规程和标准，防止对乙方服务人员造成劳动事故或职业危害，并为乙方的项目服务人员提供符合国家规定的工作条件、劳动安全卫生条件和必要的劳动防护用品，对服务岗位的设施、设备定期进行维护和安全检查，保证设施设备的安全运转。

(2) 甲方使用乙方服务人员时，应予以业务培训和指导，未经乙方事先书面同意，不得擅自调整、变更甲乙双方确定的相应服务人员具体服务内容。

(3) 甲方有权对乙方提供的服务质量提出意见，并要求乙方进行整改。如发现服务不符合合同约定可向乙方发出整改通知，乙方自收到通知起 3 个工作日内须整改完成并回复甲方整改报告。

(4) 未经甲方同意，乙方服务人员不得带非乙方员工出入甲方场所，乙方检查人员除外。

(5) 甲方有权对乙方所有工作人员的综合素质、业务能力、服务质量、服务等级等各项指标进行量化考核,对于不符合甲方业务要求的工作人员,甲方有权要求乙方根据甲方需求对人员进行调整、更换甚至退出甲乙合作项目。

(6) 甲方有权对乙方所有工作人员进行统一管理和调配,乙方应全力配合并服从。

## 2、乙方权利与义务

(1) 乙方应向甲方提供乙方的劳动纪律和规章制度要求并备案,督促服务人员遵守该劳动纪律和规章制度,如乙方的规章制度与甲方发生冲突,乙方应根据甲方需要进行调整。

(2) 乙方及其服务人员应当对本合同项下所有条款、因履行本合同或在本合同期间获得的或收到的甲方及办事企业、群众的所有信息、相关资料或其他标明保密的文件或信息的内容保守秘密,未经甲方书面事先同意,不得向本合同以外的任何第三方披露。

(3) 服务期间乙方服务人员发生工伤事故及劳动争议,由此产生的各项费用,由乙方自行承担。

(4) 乙方在不影响甲方业务正常运转的前提下负责对其服务人员进行日常培训;同时,乙方有权结合本合同项下甲方的服务要求,对服务人员进行相应的考核及评估,甲方应当予以协助配合。

(5) 由于乙方工作人员违纪违规或经考核不能胜任工作的,甲方作出调整时,乙方应在三日内重新调整服务人员经甲方认可后上岗替换。

(6) 甲方若有严重侵害乙方服务人员合法权益的行为，乙方有权在书面通知后立即撤回服务人员，由此造成的乙方损失，由甲方承担，包括但不限于继续支付全额服务费用。

(7) 乙方提供每天不超过 8 小时且每周不超过 40 小时的服务，休息日及法定节假日暂停服务。若甲方要求乙方提供超时服务或者在休息日、法定节假日提供服务的，应按国家劳动有关法律法规向乙方支付项目超时服务费。

(8) 乙方应建立人员轮换和储备制度，每日到岗人员应不少于 25 人，即到岗率不低于 92.5%。当工作人员少于 25 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，确保政务大厅平稳运行，否则应在合同总价款中扣除相应款项。

(9) 根据甲方要求，乙方应调配人员派驻政务服务中心管理机构，配合做好政务大厅运行管理、改革落地实施等相关工作。当派驻人员离职时，乙方有责任及时补充人员，确保相关政务服务工作不间断。

(10) 乙方应严格落实泾渭新城政务服务分中心、驿站、便民服务站等服务工作人员的纪律管理工作，确保服务环境做到零有责投诉，内外部各级检查零有责问题。每季度有责投诉及内外部各级检查有责问题每超 3 处时，甲方将在季度结算中扣减乙方季度费用的 1%，以此类推。

## 第七条 合同终止事由

1、下列事项甲乙双方协商一致，一方须提前 30 日书面通知对方终止本合同：

(1) 任何一方因破产、重组或合并。

(2) 任何一方严重失职、严重违纪导致合同目的不能实现。

2、本合同履行过程中，任何一方未履行或严重违反本合同及其补充协议项下权利义务造成根本违约，无法以双方协商一致为前提条件，并在接到对方书面通知起 30 日内仍未履行，将终止本合同。

3、在本合同履行过程中，由于该物业所在地发生战争、洪水、台风、地震或其他等不可抗力事件，致使本合同任何一方无法履行本合同规定的义务，遭受不可抗力的一方不承担违约责任。不可抗力事件消除后，由双方协商确定是否恢复对本合同的履行。

4、本合同双方任何一方，由于战争、严重火灾、水灾、地震等不可抗力而丧失履约能力，由受灾方提供当地官方权威证明后，本合同自动终止。

## **第八条 争议解决**

1、凡因履行本合同所发生的或与本合同有关的争议，双方应协商解决，协商不成，双方任何一方均有权向甲方所在地人民法院提起诉讼。

2、本合同一方对另一方的任何违约及延误行为给予的任何容忍、宽限或延缓行使根据本合同享有的权利，或者一方单独或部分行使本合同项下的任何权利或补救办法不视为该方对其权利的放弃，亦不能损害、影响或限制该方依据本合同和有关法律、法规应享有的权利。

## **第九条 通知与送达**

1、本合同项下任何配套资料均以亲自送达、邮资已付的挂号邮件、特快专递服务或传真发送，否则不发生法律效力。如果拟接收方任何信息发生变更，应及时通知送达方变更情况。

发给甲方的通知应发至：

甲方：西安经济技术开发区泾渭新城发展建设管理中心

通信地址：西安市高陵区西金路 29 号泾渭国际中心

收件人：张萌

电话：029-86038268

传真：029-86038268

发给乙方的通知应发至：

乙方：西安经发物业股份有限公司

通信地址：西安市凤城十二路凯瑞大厦 F 座

收件人：王玲玲

电话：029-89820336

2、除非本合同另有约定，所有往来通讯将被认为是于下列日期正式送达并知悉：

- (1) 亲自送达方式，以被通知方收到该通知日期为准；
- (2) 邮寄方式，以邮件送达至对方预留系统日期为准；
- (3) 传真方式，以传真发出并接收到传真确认记录日期为准。

#### **第十条 其他事项**

1、为保证甲乙双方在本合同有效期间的信息沟通便捷和有关事项的决定效率，双方应于本合同签署生效的日起 5 个工作日，书面指定 1 名工作代表并通知对方，双方指定的工作代表在本合同有效期内代表其指定方且指定方仅通过工作代表进行与对方的通知、提出询问、



答复、提出意见、协调、书面确认对方工作成果的完成等本合同履行的相关事项，指定方应对其指定的工作代表的职务行为负责。

2、双方有权对本合同的条款进行修订、更改或补充，以书面签订补充协议，有关的补充协议与本合同具有同等效力。

3、本合同期满前 2 个月，双方应就是否续约协商，如双方同意续约，应于期满前 1 个月重新签订协议，确认续约的期限及有关合作条款。

4、本合同履行过程中，合同有关内容如与国家新颁布的法律、法规和劳动保障政策不一致的，按新的法律法规政策执行。必要时，双方可另行签订补充协议。

5、本合同共 11 页，自双方法定代表人（或授权人）签字并加盖双方公章（或合同章）之日起生效，本合同一式拾份。甲方持六份、乙方持四份。

附件一：泾渭新城政务服务分中心服务接待人员任职标准

附件二：泾渭新城政务服务分中心服务人员费用测算

本合同双方

委托方（甲方）：

西安经济技术开发区

管委会（盖章）

法定代表人或授权人： 王明（代）

日期：2015 年 5 月 29 日

受托方（乙方）

西安经发物业股份

有限公司（公司盖章）

法定代表人或授权人： 郭立新

日期：2015 年 5 月 29 日

附件一：

## 西安经济技术开发区泾渭新城政务服务分中心 服务接待人员任职标准

- 1、思想端正、作风正派、具有较高政治觉悟；
- 2、全日制大专以上学历；
- 3、年龄在 45 周岁以下(1980 年 1 月 1 日以后出生)；
- 4、女性身高不低于 160CM，男性身高不低于 172CM；
- 5、形象气质佳，行为举止大方，有亲和力；
- 6、熟悉大厅相关政务服务事项的办理程序。
- 7、具备良好的沟通协调能力；
- 8、熟练掌握计算机 office 办公软件操作。
- 9、党员、有政务服务工作经验者优先、有政务服务相关专业技能者优先考虑。

有下列情形不得录入：

- 1、违反国家法律法规且受过刑事处罚的人员；
- 2、受到党纪政纪处分且影响期未结束的人员；
- 3、组织和参与宗教、邪教、封建迷信活动的人员；
- 4、政治素质和道德品质差，不履行法定义务，公益观念淡薄；
- 5、患有严重疾病、无法正常工作的人员；
- 6、2022 年以来参加公务员考试或事业单位招聘考试中因严重违纪被取消考试资格的人员。

附件二：

# 西安经济技术开发区泾渭新城政务服务分中心 服务外包人员费用测算

单位：元

| 序号 | 费用类别     | 费用描述             | 数量 | 单价        | 小计         | 备注 |
|----|----------|------------------|----|-----------|------------|----|
| 1  | 主管费用     | 人员工资             | 24 | 5625.00   | 135000.00  | /  |
| 2  | 窗口服务人员费用 | 人员工资             | 24 | 122642.00 | 2943408.00 | /  |
| 3  | 福利费用     | 劳保、体检、节假日福利等     | 24 | 22483.13  | 539595.12  | /  |
| 4  | 社保费用     | 社保、失业、工伤、医疗缴纳等费用 | 24 | 24206.25  | 580950.00  | /  |
| 5  | 住房公积金费用  | 住房公积金缴纳费用        | 24 | 16200.00  | 388800.00  | /  |
| 6  | 补贴费用     | 交补、餐补、防暑降温等费用    | 24 | 20520.00  | 492480.00  | /  |
| 7  | 工装       | 人员工装费用           | 24 | 7560.00   | 181440.00  | /  |
| 8  | 管理费      | 企业所得管理服务费用       | 24 | 34145.54  | 819492.96  | /  |
| 9  | 税金       | 企业应缴纳的税金费用       | 24 | 17244.11  | 413858.64  | /  |
| 合计 |          |                  |    |           | 6495024.72 |    |