

西安国家民用航天产业基地管理 委员会岗位服务外包项目

服 务 合 同

(编号: HYTF-202406041)

甲方: 西安国家民用航天产业基地管理委员会

乙方: 西安万江源人力资源服务有限公司

鉴证方: 陕西四方衡裕项目管理有限公司

2024 年 月

中国 西安

服务合同

甲方（采购人名称全称）：西安国家民用航天产业基地管理委员会

乙方（供应商名称全称）：西安万江源人力资源服务有限公司

鉴证方：陕西四方衡裕项目管理有限公司

鉴证方就甲方所需服务，在西安国家民用航天产业基地财政金融局的监督管理下，按照政府采购程序组织公开招标，确定乙方为西安国家民用航天产业基地管理委员会岗位服务外包项目（项目编号：HYTF-202406041）中标人。依据《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国民法典》以及陕西四方衡裕项目管理有限公司招标文件、中标通知书，经甲、乙双方协商，鉴证方确认，达成如下合同条款。

一、服务条件

（一）服务地点：甲方指定地点。

（二）服务期：12个月

（三）服务内容及标准：

二、合同价款

（一）合同总价款为人民币（大写）贰佰柒拾万元整；小写（¥2,700,000.00元）。

（二）合同总价包括：服务费用人民币（大写）贰佰肆拾伍万壹仟元整；小写（¥2451000.00元）；管理费用人民币（大写）贰拾肆万玖仟元整；小写（¥249000.00元）。

（三）合同总价一次性包死，不受市场价格变化因素的影响。

三、款项结算

（一）乙方按照甲方要求交付约定服务后，甲方按季度付款，在下一季度开始前一个月内支付合同总费用的25%，乙方开具付款所需等额有效的发票交于甲方。

(二) 支付方式：银行转账。

(三) 结算方式：每次付款前乙方应向甲方提供合法有效的发票。乙方持中标通知书、服务合同、发票，与甲方结算。

(四) 考核标准

甲方应根据服务考核标准的内容和标准（见附件二）对服务质量进行监督检查和考核（考核依据见附件一）。

1、每季度总分：100 分（不含加分项 10 分）。

2、甲方应每季度根据当月服务情况进行考核，总得分扣费标准按以下条款执行：

A 95 分以上：支付乙方该项目季度全额服务费；

B 90-95 分：支付乙方该项目季度服务费总金额的 95%；

C 85-90 分：支付乙方该项目季度服务费总金额的 90%；

D 85 分以下：支付乙方该项目季度服务费总金额的 85%；

3、甲方根据考核结果按季度填写《服务外包项目考核评分表》（见附件一），由甲乙签字盖章确认后，按季度支付相应的服务费。

四、双方的权利和义务

(一) 甲方的权利和义务

1、甲方向乙方提供真实准确有效的服务外包需求信息，并派专人跟进；

2、甲方应在 5 个工作日内审核、确认乙方提出的项目实施方案，并对乙方实施项目提供必要的支持；

3、对乙方完成项目进行监督，按约定计划、方案发现问题及时向乙方提出改正要求，直到达到项目要求；

4、检查监督乙方管理工作的执行情况；

5、甲方有权制订管理的监督考核制度，监督检查乙方的外包服务，按季度分别对乙方服务情况进行全面考核评定（具体考核细则详见附件 1）。如因乙方管理不善，造成甲方经济损失，甲方可以根据实际情况要求乙方赔偿经济损失及支付违约金，并终止本合同；

6、甲方有权审阅乙方拟定的服务制度和提出的服务计划、月度服务报告等规定。

7、甲方有权监管乙方提供的各项外包服务，甲方有权无须通知乙方，对乙方派驻甲方工作人员及工作场地进行突击性检查，以确保乙方外包过程符合甲方的要求。

8、甲方有权对乙方外包服务工作进行日常监督、检查和管理指导，提出管理意见。

9、甲方有权对各项监督、检查中发现的问题或差错要求整改。

10、甲方负责提供外包服务作业系统的操作流程及其他操作规范，并在更新后及时通知乙方，协助、支持乙方完成培训工作。

12、甲方需派指定人现场指导和管理乙方的服务外包工作。

13、甲方应协助乙方进行与服务相适应的工作指导和业务培训。

（二）乙方的权利和义务

1、乙方应在收到甲方提出的外包服务要求的5个工作日内，向甲方提供服务方案、费用预算及拟签订的合同文本。

2、乙方应在收到经甲方单位审核、确认的实施方案后的30个工作日内落实外包服务的提供。

3、派出一名负责人，对接甲方业务，同时建立专业的工作团队，工作人员须由经专业培训和具有专业知识的人员承担。

4、对甲方所提供的所有信息及资料进行保密，未经甲方允许，不得向任何第三方披露，否则，由此给甲方造成的损失，由乙方承担全部赔偿责任。

5、乙方有权要求甲方提供与乙方承接的外包业务相关的业务管理规定和标准。

6、乙方有权就合同开展的相关事项与甲方进行沟通。

7、乙方应按合同约定的服务内容和标准提供合格的外包服务，对乙方人员进行培训和辅导，接受甲方的指导和监督，积极配合甲方工作安排。

8、乙方应及时向甲方汇报工作进展，听取甲方的意见或建议。

9、乙方根据承接的外包业务和甲方确定的工作标准加强对从业人员工作质量考核。

10、乙方应接受甲方对本项目所安排的定期或不定期的监督与检查，并配合甲方接受上级部门的检查。

11、乙方须确保向甲方提供的信息真实、合法。

12、乙方应按照甲方的要求并参考甲方的规章制订相应的管理规章制度（包括但不限于工作时间、工作要求、工作完成标准等）予以规范，以加强管理；并进行必要的安全生产教育和培训。

13、乙方负责为员工提供符合国家劳动保护规定标准的工作环境、劳动保护用品（含工服）和劳动工具。

14、乙方应保证其具有签订本合同的资质，并保持在本合同期限内资质持续具有法律效力。否则，甲方有权解除本合同，由此给甲方造成损失的，乙方应承担全部赔偿责任。

15、乙方人员在服务工作中出现工伤、工亡事故时，应及时将受伤的乙方人员送至就近工伤保险指定医院就医，并先行垫付相关费用，同时以电话、邮件、微信等其他有效通讯方式24小时内通知甲方；乙方应在3个工作日内派人员协调处理，并办理后续工伤申报手续。

五、质量保证

乙方所供服务必须执行下列条款：

（一）服务方案（附件2）和方式科学、可行，全面满足要求。

（二）符合国家有关服务规范要求，确保各项服务达到最佳效果。

（三）乙方提供的服务，若发生侵权而产生的一切后果，由乙方负责。甲方保留索赔权。

（四）服务承诺内容：以招标文件及投标文件为准。

六、违约责任

（一）合同中未约定的，按《民法典》中的相关条款执行。

（二）乙方违反本协议约定，不能完成本协议约定的服务内容或标准，甲方有权要求乙方限期整改、逾期未改正的甲方有权终止服务合同，若同时给甲方造成经济损失的乙方应承担相应的赔偿责任。

（三）在本合同履行过程中，双方因违约或造成对方经济、社会效益等损失的应当赔偿。

（四）未经甲方同意，乙方不得擅自将本合同服务分包或转包第三方承担。

（五）如甲方未依照约定按时支付相关费用，逾期超过30日的，乙方有权

随时停止本外包服务项目。

(六) 本合同中各条款约定的违约金可自甲方未支付款项中直接扣除, 违约金若不能弥补甲方损失的, 乙方还应赔偿甲方超出部分的损失。

七、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。未经甲方同意, 不得将承接政府服务项目获得的政府、公民个人等各种信息和资料提供给其他单位和个人。如发生以上情况, 甲方有权索赔。

(二) 甲方有义务保护乙方的知识产权, 未经乙方同意, 不得将乙方交付的具有知识产权性质的成果文件、资料向第三方转让或用于本合同以外的项目。如发生以上情况, 乙方有权索赔, 但甲方依据相关法定职责对外公开的除外。

(三) 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。

(四) 双方拟定的其他条款。

八、争议解决

(一) 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 2 种方式解决:

- 1、提交西安仲裁委员会仲裁;
- 2、依法向甲方所在地人民法院起诉。

(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。

九、关于送达的约定

(一) 本合同项下甲乙双方任何一方向对方发出的通知、信件、数据电文等, 应当发送至本合同下列约定的地址、联系人和通信终端。

甲方联系人:

联系电话: 029-81576150

联系地址: 西安市航天基地航天中路 369 号 邮编: 710100。

乙方联系人:

联系电话: 029-85930224

联系地址：陕西省西安市国家民用航天产业基地神舟四路航创国际广场 A 座 13 楼 邮编：710100。

十、合同变更

在合同的执行期内，双方均不得随意变更或解除合同。如因项目需求情况发生变化，需要项目变更的，应双方协商后签订项目变更协议，并经鉴证方确认后生效（如双方变更事项不能达成一致的，仍按原合同履行，否则视为违约）。

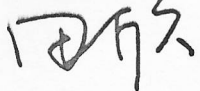
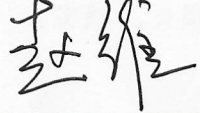
十一、合同生效

本合同一式陆份，甲方持肆份，乙方持贰份，鉴证方持壹份，西安国家民用航天产业基地财政金融局备案叁份，本合同甲、乙、鉴证各方签字并盖章后生效，合同执行完毕后，自动失效（合同的服务承诺则长期有效）。

十二、其他事项

（一）甲乙双方因不可抗力导致本合同全部或部分不能履行时，发生不可抗力的一方应当在不可抗力发生后 30 天内书面通知对方，以减轻可能给对方造成的损失。因不可抗力导致本合同全部或部分不能履行时，双方各自承担其因此而造成的损失、损害。

(本页无正文)

甲方	乙方	鉴证方
 西安国家民用航天产业 基地管理委员会 (盖章)	 西安方江源人力资源服务 有限公司 (盖章)	 陕西四方衡裕项目管理 有限公司 (盖章)
地址:	地址:	地址: 西安市高新区沣惠路 16号泰华金贸国际8号楼 28层
邮编:	邮编:	邮编:
法定代表人或被授权代 表: (签字或盖章) 	法定代表人: (签字或盖章) 	承办人(签字): 
电话:	被授权代表: (签字)	电话: 029-89284433
传真:	电话:	传真:
	传真:	
	开户银行:	
	账号:	
日期: 年 月 日	日期: 年 月 日	日期: 年 月 日

附件 1:

服务外包项目考核评分表

考核单位: _____

考核区间: _____

考核项目	考核内容	赋分值	得分
服务态度	热情周到, 主动服务, 耐心解答, 沟通顺畅, 团队协作, 互帮互助, 尊重客户, 礼貌待人。	30 分	
服务效率	业务知识熟练, 工作细致认真, 任务完成率、准确率高, 响应及时, 处理速度快, 错误率低。	20 分	
专业程度	对外包项目所需要的服务内容掌握到位, 具备一定的专业性, 操作熟练。	30 分	
服务纪律	遵守各项规章制度, 保护隐私及信息安全; 无投诉、举报、安全事故发生。	10 分	
服务创新	对工作流程或服务内容提出具有建设性的意见建议, 提高工作效率。	10 分	
综合得分			

考核部门负责人: _____

考评日期: _____ 年 ____ 月 ____ 日

附件 2:

服务外包项目服务方案

第一节 乙方服务管理理念和目标

(一) 管理理念

始终贯彻“以人为本、以信誉求发展”的工作理念，以“让人才成为品牌”为使命，实施“三关注、三同样”的人性化管理，消除非体制性障碍，将人力资源与企业发展战略紧密联系在一起，不断增强企业竞争力。“三关注、三同样”即：关注成长、同样培养，关注业绩、同样考核，关注生活、同样待遇。

(二) 管理目标

- 1、甲方单位满意度达 95%;
- 2、实现安全事故零发生率。

(三) 服务的核心优势

1、专业服务

坚持以客户为中心，为客户提供专业性强的优质服务。

2、整合型的社会资源网络

业务涵盖范围广，渗透大部分行政事业机关及企业，横向联系电子网络等多个行业领域，具有良好的社会和政治背景、和谐的同行关系和充沛的上下游社会资源。

3、标准化的企业管理

建立健全以管理标准为主体，以工作标准和工作流程相配套的标准体系，全面实施标准化管理模式，达到规范化、系统化和标准化的管理目标。

第二节、服务监督

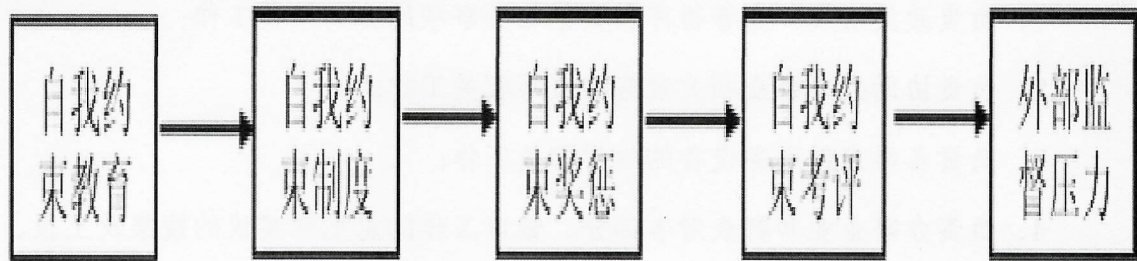
(一) 服务质量

设立内部监督机制

不定期的对外包服务工作质量进行评估，及时了解外包服务情况，确保管理工作正常有序、保质保量完成。

（二）设计自我约束机制

为了确保服务质量，服务改善的关键是如何挖掘主观能动性，发挥自我约束机制。



将严格遵照服务质量标准和招标方在招标文件要的规定等细则，来加强内部管理，按照规定的作业方式和要求来进行，行为及结果与其收入挂钩，以此约束和规范行为。

（三）标准化管理体系

1、制度化：根据现场需求制定相关规章制度（会议制度、请销假制度等）使管理人员有法可依，有章可循。

2、加大检查监督力度：检查方式分为定时检查、不定时检查、单项检查。

第三节、制度和技术保障

（一）制度、流程保障

根据国家法律法规规定，制订针对服务外包切实可行的管理制度和协议合同文本，保证外包服务的合法性。

（二）专家支持

如若出现劳动争议或其他法律诉讼事件，拥有相关方面专家和劳动保障部门、律师事务所等机构精英组成的顾问团做保障。

（三）质量保证

配备专业的项目团队，严格执行甲乙双方约定的制度、流程，以保证外包服务的服务质量。

（四）服务规范保证

严格按照规范化的管理流程，及时处理、解决有关事务。

第四节、服务内容

（一）咨询导办服务

- 1、负责政策法规、办事程序和其他相关事项的咨询相关工作；
- 2、负责协助办事群众相关表格的填写相关工作；
- 3、负责各类自助服务设备的维护相关工作；
- 4、负责办事企业和群众对各部分、窗口工作的意见和建议的搜集及上报、办事群众满意度调查电话的回访相关工作；
- 5、负责大厅内突发事件的处理及上报相关工作；
- 6、负责抽号引导、人员分流、失物招领、大厅的秩序维护、接听群众来电、业务预约相关工作；
- 7、负责政务大厅环境卫生的巡查及上报相关工作；
- 8、负责现场、电话、微信、网络等各种渠道的投诉的搜集、整理、上报相关工作；
- 9、负责政务大厅报刊书籍整理和上架相关工作；
- 10、负责西安国家民用航天产业基地政务服务中心交办的其他事项。

（二）综合受理服务

- 1、负责发改、商务、住房、文化、土地、规划、建设、市政、交通、绿化、城管、养老、卫生、环保、安监、人社、工商、税务等方面的业务受理等相关工作；
- 2、负责政务流程的梳理及优化，实现审批资源整合、流程优化和提速增效等相关工作；
- 3、负责政务服务事项办理指南梳理、编制、动态管理等相关工作；

- 4、负责政务服务事项的接件、受理、办件、催办等相关工作；
- 5、负责政务服务事项日常数据统计等相关工作；
- 6、负责综合受理窗口设置、流程优化等相关工作；
- 7、负责 15 分钟政务服务圈建设、业务下沉、服务升级等相关工作；
- 8、负责互联网+政务服务等相关工作；
- 9、负责“一网、一门、一次”建设、优化等相关工作；
- 10、负责西安国家民用航天产业基地政务服务中心交办的其他事项。

（三）政务服务驿站

- 1、负责保持站内卫生整洁、规范物品摆放，协助配合其余部门检查。
- 2、负责接受群众现场咨询及电话咨询。
- 3、负责在便民服务站帮助办事群众办理业务。熟练掌握业务知识，在充分了解办事群众办事需求后帮助其办理相关业务，并做好登记工作。
- 4、负责便民服务站整体设备机的维护工作，出现无法解决的问题及时上报。
- 5、做好便民服务站内的失物招领工作，保管好失物并及时登记。