

曲江新区政务服务帮办代办项目服务协议

甲方：西安曲江新区管理委员会

乙方：西安曲江如华物业管理有限公司

为配合市委、市政府关于建设统一、便捷、高效的政务服务平台，保证曲江新区政务大厅相关工作的顺利运行，甲乙双方本着平等互利、诚实信用的原则，按照《中华人民共和国民法典》及其他有关法律、法规，经双方友好协商一致，就乙方为甲方曲江新区政务服务中心窗口提供服务外包服务的相关事宜达成如下协议：

第一条 服务宗旨

实现政务服务中心窗口形象统一、管理规范、运转高效、协调有力、方便居民及企业的各类行政审批服务和社会服务，为居民、投资者和创业者提供全方位、高效率、便利化、高品质的服务。

第二条 服务形式

本次服务采用“市场运作、服务外包、政府管理”的模式

第三条 服务内容

一、乙方按照甲方的实际需要组织相关人员派至甲方，乙方自行与外包员工根据《中华人民共和国劳动合同法》及相关规定签订劳动协议（劳动协议的期限不得低于服务外包服务协议的期限），建立劳动关系；乙方为甲方提供外包服务，具体由乙方委派外包员工到甲方从事甲方指定的服务工作，员工的劳动关系属于乙方，与甲方仅为使用关系。

二、乙方为甲方提供服务外包服务的项目包括：

（一）按甲方要求招聘符合甲方录用条件的外包员工或由甲方推荐，按照择优原则确定外包人员，乙方其他项目符合条件的人员可择优进行推荐；

（二）对乙方录用的外包员工进行上岗前的服务礼仪及基本常识培训和考核；

（三）对乙方录用的外包员工签订劳动协议，并办理用工手续；

（四）组织外包员工到甲方报到办理入场服务手续；

（五）为外包员工办理社保（五险一金）、代扣代缴个人所得税等；

（六）按甲方提供的外包员工考勤资料及绩效考核结果，结算甲乙双方的服务费，乙方应及时与外包员工结算薪资报酬，每月10日及时发放薪资，不得拖欠，不得以任何理由扣发或少发；

（七）办理外包员工工伤申报、工伤保险理赔事宜；

（八）办理外包员工解除劳动协议、退工退保相关事宜；

（九）自行处理与外包员工劳动争议、仲裁、诉讼事宜；

（十）根据甲方的要求，对外包员工进行在职培训，包括但不限于专业技能、管理技能、急救知识、团队建设及其他培训；

（十一）委派员工，作为专管人员协助甲方管理乙方服务人员，并负责乙方服务人员的日常后勤管理，包括但不限于考勤、奖惩、绩效及其他相关人事手续的办理和各类资料的汇总上报；

(十二) 为鼓励和激励工作突出、表现优秀的员工，乙方公司应设立项目转述晋升渠道，条件符合的，经甲乙双方确认，在被推荐或竞聘面试后将获得相应职位及薪水，每年晋升人员不少于 2 人；

(十三) 乙方服务人员职级及对应福利可根据甲方要求在本协议人力费用标准范围内进行调整。

第四条 服务机制与服务团队

一、执行每周 5 天工作制，每天 8 小时，具体上班時間由甲方根据市级部门相关要求進行确定；

二、根据甲方实际情况，配备相应编制的人员；

三、服务团队人员招聘要求应遵从甲方规定标准、要求，如遇特别优秀者可适当放宽招聘条件，最终面试须甲乙双方共同参与；

招聘要求：

1、全日制大学本科及以上学历；

2、身高男 175CM 及以上，女 165CM 及以上，形象气质佳；

四、服务团队工作内容由甲方根据实际情况和个人能力合理分配、安排；

五、服务团队应根据甲方的合理安排，服从分配和调动；

六、甲方根据《员工管理制度》对乙方团队进行现场管理，根据每月违纪处罚金额设立优秀人员奖励，按照季度进行评选并发放。

第五条 甲方的权利与义务

一、除招标文件规定的人员编制外，甲方可根据实际工

如
合
0701

作需要提前 7 天以书面形式向乙方提出服务人员需求的数量及要求。

二、乙方服务人员有下列情形之一的，甲方可以要求退还或调换人员：

1、严重违反劳动纪律或甲方规章制度的；

2、被依法追究刑事责任者；

3、在试用期证明不符合工作岗位要求者。

4、外包人员违反操作规程，造成所负责的工作不能正常运行，或不能保证工作质量，给甲方造成损失的；

5、乙方员工不能提供真实有效的身份证明，或提供虚假身份证明的；

6、乙方员工做出有违《员工管理制度》严重影响甲方形象及名誉并造成负面舆情的；

7、乙方员工因身体原因、精神原因不能胜任甲方工作需要的。

三、甲方有权根据实际工作需要及乙方服务人员的能力及表现安排和调整其工作岗位。

四、甲方可根据自身特点和要求对乙方服务人员进行业务技术、安全生产及各种规章制度的培训。

五、甲方须严格按照国家劳动安全卫生管理办法的规定，并根据岗位实际情况，为乙方服务人员提供安全工作和必要的工作服、劳动保护措施及防护用品。

六、甲方不得随意解雇乙方务工人员，如有重大违法乱纪事件必须解雇务工人员时，甲方应通知乙方，以便双方共同协商处理；如因甲方经营确实发生重大变化，无法安排外

包员工继续工作的，甲方应提前 15天通知乙方，乙方在上述期间内接收并妥善安置外包员工，甲方无需承担赔偿责任或补偿费用。

第六条 乙方的权利与义务

一、接到甲方人员需求书面通知后 30日内，提供符合甲方用工要求的人员，并经甲方笔试、面试及甲方指定医院体检合格的人员。

二、乙方对服务人员入职前进行必要的劳动纪律、职业道德、安全卫生等方面的培训，并和甲方确定的录用人员签订相关劳动协议。

三、甲方与乙方服务人员发生服务或其他任何纠纷，乙方需全程协助处理。

四、乙方负责为服务人员办理社会保险及雇主责任险。

五、甲方有下列情形之一的，乙方可以提前解除本协议：

（一）经有关政府部门认定，甲方劳动条件恶劣严重危害外包人员身体健康的。

（二）甲方未按规定向乙方支付服务费用的。

甲方发生本条第一项情形的，乙方除有权解除合同外，还有权要求甲方承担乙方因此所遭受的损失，该损失包括但不限于乙方因此向服务人员支付的赔偿款及其他赔偿费用，还包括乙方因解决该事项所支付的诉讼费、鉴定费、公证费、律师费等全部费用；甲方逾期向乙方支付服务费用的，每逾期一日，甲方应当按照应付而未付金额的千分之五向乙方支付逾期付款违约金。

六、乙方有权对甲方违反本协议有关条款或损害乙方服

务人员合法权益的行为提出意见，进行交涉，甲方须在7个工作日内给予回复。

七、乙方服务人员若侵害了甲方的合法权益，乙方必须协助甲方追究当事人的相关责任，且甲方有权追究乙方的连带责任。

八、在甲方支付费用后，乙方必须按合同规定，按时正常发放服务人员的服务费，如因乙方恶意延期发放服务人员薪资及其他福利待遇而引起员工罢工、旷工或其他影响甲方正常生产秩序的，乙方必须负全部责任并赔偿甲方全部损失，并全力配合甲方解决问题。

九、经甲方退换或调换的人员，乙方应尽快解决所缺人员，并保证出勤人数，且不影响甲方的正常生产工作的进展。

十、乙方应严格按本协议约定为甲方提供全面的服务，对服务过程中出现的问题主动及时和甲方沟通，并提出改善方案，不断提升服务质量。

第七条 绩效评价与资金支付

一、本项目采用“据实结算”和“绩效挂钩”相结合的付款方式。项目服务费按月结算，以转账方式支付。

服务费用年度执行 105938.06 元/年/人，66 人年度服务费用暂定合计（含税）6991911.67 元（大写：陆佰玖拾玖万壹仟玖佰壹拾壹元陆角柒分）。

二、绩效评价机制：甲方负责对乙方的服务成果进行考核与绩效评价。服务期满一个月后，甲方根据《曲江新区政务服务帮办代办项目服务考核办法》（详见附件 1）对乙方服务进行考核与评价。绩效评价采用百分制，总分为 100

分。具体评分标准详见附件 2。

三、资金支付规则：根据绩效评价结果，按以下比例支付合同款项：

优秀（≥90分）：支付当月合同款项的 100%；

良好（80-89分）：支付当月合同款项的 90%；

一般（70-79分）：支付当月合同款项的 80%；

合格（60-69分）：支付合同款项的 70%；

不合格（<60分）：不予支付当月合同款项。

四、服务费金额经甲、乙双方确定无误后，乙方向甲方提供费用实际发生明细，甲方根据明细进行核对，书面确认无误后付款给乙方；

五、乙方若不能在约定时间内将缺编人员补齐，则费用测算应按照实际发生人数进行结算。如出现乙方伪造发放明细或未按照提供明细进行薪水支付，甲方有权扣除未发放部分。

第八条 服务要求

政务服务中心是代表政府受理并办理市民各项业务的窗口单位，是居民及企业对政府社会管理和公共服务的各项业务需求的政务类服务，总体要求是：热情、认真、专业、高效的办理各项业务，在此基础上要提升服务的品质和客户的满意度，让服务和结果的满意率保持在较高水平。

第九条 服务期限

2026年1月1日至2026年12月31日

第十条 争议解决

一、在用工期间，若有其他意外情况发生，或者对协议

若有任何分歧或争议，甲乙双方应本着友好协商解决的原则，如协商不成，双方均可提交甲方所在地有管辖权人民法院诉讼解决；

二、乙方人员在甲方工作期间发生工伤或职业危害病事件时，甲方应及时组织救治并在1个工作日内通知乙方，乙方应第一时间派人前往处理并负责申报工伤，申请工伤鉴定和办理工伤理赔，如超过保险理赔范围的经济补偿，由乙方承担。

第十一条 违约责任

一、甲乙双方应努力遵守本协议的规定，如发生违反约定的行为或不履行协助义务，而给对方造成直接经济损失的，违约方应按守约方实际损失，承担全部赔偿责任。

二、若因乙方服务人员故意或过失行为造成甲方服务异常，由此给甲方造成的所有损失（含甲方支付的赔偿款，律师费、诉讼费、损失补偿等），甲方有权从应支付给乙方的所有费用中予以扣除，若不足以补偿甲方所有损失，乙方应无条件予以补足。

三、若乙方违反协议的约定，未及时或未足额给外包服务人员支付薪酬报酬或福利待遇时，每逾期一日，甲方有权要求乙方按照逾期支付服务费用总额的千分之五向甲方支付滞纳金，并按标准要求补发外包服务人员未足额的报酬。

第十二条 保密协议

甲乙双方及其员工均有义务对已经或将要知悉的对方的商业秘密进行保密。商业秘密的范围包括但不限于：技术信息、经营计划和经营状况、双方共同签署的文件资料、商

业宣传手段、业务经办流程、收费标准和财务数据、其他依法受到保护的事项。保密义务自本协议签订之日起，到该商业秘密公开时为止。本协议的终止或解除均不影响甲、乙双方保密义务的承担。

第十三条 其他约定

1、协议自甲乙双方签字或加盖公司公章后即时生效，协议如有未尽事宜，由双方共同协商签订补充协议，补充协议与协议约定内容不一致的，按补充协议执行。

2、协议期满前一个月，若甲乙双方均未提出异议，双方共同商讨并延续服务协议，延长期限与本协议期限相同。本协议一式陆份，甲方执肆份，乙方执两份，具有同等法律效力。

3、本协议双方均在此确认，甲方是以服务外包的用工形式使用乙方人员，而非服务派遣的用工形式。且双方均已确认对协议的各项条款均已充分理解。

附件：

1. 《曲江新区政务服务帮办代办项目服务考核办法》
2. 《单位专项业务经费绩效目标表》

(以下无协议正文)

甲方：（盖章）

法定代表人或

委托代理人：

签订日期：2025年12月31日



乙方：（盖章）
法定代表人或
委托代理人：

签订日期：2025年12月31日



附件 1:

曲江新区政务服务帮办代办项目服务考核办法

一、总则

为规范曲江新区政务服务帮办代办项目的管理,提高政务大厅窗口服务质量,确保曲江政务服务工作高效、有序开展,依据双方合作协议及相关规定,特制定本考核实施办法。

二、考核原则

公平公正原则:考核标准明确、统一,考核过程公开透明,确保对合作单位的评价客观、公正。

全面考核原则:从人员管理、费用管理、沟通协作等多个维度进行综合考核,全面反映项目整体情况。

三、考核主体与对象

考核主体:由投资和行政审批服务局成立专门的考核小组,负责组织实施考核工作。

考核对象:承接曲江政务服务中心窗口服务项目的合作单位及其派遣至窗口的服务人员。

四、考核内容与标准

(一) 人员管理

1、规章制度遵守

窗口人员严格遵守曲江政务服务中心的各项规章制度,包括但不限于考勤制度、服务规范等。每发现 1 人次违反规章制度,视情节轻重进行扣分。

2、人员招聘

于规定时限内,精准招录契合岗位条件人员,实现岗位业务需求

缺口精准对接，保障业务有序、稳步开展。若未按时完成招聘，或人员条件与岗位严重不匹配，每次扣 1-2 分。

3、手续办理

入职、离职、调岗等手续办理高效规范，不影响工作推进。手续办理不及时，每延迟 1 天扣 1 分；手续办理不规范，每次扣 1 分；因手续问题导致工作衔接不畅，每次扣 1-2 分。

4、管理制度

构建全面、完备的人员管理制度体系，保障各管理环节精准落地、高效执行。若制度存在不全或缺失情况，每缺一项扣 1-2 分。

5、薪酬发放

构建规范、严密的薪酬发放制度体系，确保核算、审批、发放各环节精准无误、全程零差错。每现一处差错或流程漏洞扣 1-2 分。

（二）费用管理

1、费用规划

合作单位依据业务需求与预算安排，提供合规且高效的费用使用规划，确保费用使用合理、节约。费用规划不合理，未能有效控制成本或保障业务开展，扣 1-2 分。

2、费用结算

费用结算明细清晰、准确，与实际发生情况相符；按约定时间准时提交费用结算资料，保障流程顺畅。费用结算明细存在错误或不清晰，每处扣 1-2 分；未按时提交费用结算资料，每延迟 1 天扣 1 分。

（三）沟通协作

1、常态化沟通机制

合作单位建立多元化、畅通的常态化沟通渠道，制定明确的信息

共享规范，确保工作信息及时、准确、完整地在各方之间互通。若存在信息传递障碍，信息共享不及时，每延迟一天扣 1 分；信息内容不准确或不完整，每出现一次扣 1 分。

2. 问题快速响应与改进落实

建立问题快速响应机制，对甲方提出的建议在规定时间内给予回应，并迅速组织相关人员进行深入分析，制定切实可行的改进措施。一般性问题应在 4 小时内做出初步回应，复杂问题应在 24 小时内提出解决方案或处理思路。对问题响应不及时，每超过规定时间一次扣 1 分。改进措施制定不合理或缺乏可操作性，每次扣 1 分；未按照既定计划执行改进措施，每发现一次扣 1 分。

五、考核方式与周期

考核方式及周期：考核周期分为月度考核和年度考核。月度考核于次月 10 日前完成，年度考核于次年 1 月 10 日前完成。

月度考核：每月末，考核小组根据日常考核记录及相关数据，对窗口人员及合作单位进行月度考核评分。

年度考核：以月度考核结果为基础，结合业务数据统计等情况，对服务单位进行年度综合考核评价，并出具年度绩效自评表与自评报告。

六、考核结果应用

月度考核结果应用：考核结果与绩效评价打分挂钩，根据月度考核细则填写绩效评价打分。

问题整改：对于月度考核中发现的问题，考核小组向合作单位下达整改通知书，明确整改要求和期限。合作单位应在规定时间内完成整改。

年度考核结果应用：年度考核结果用于项目验收及最后一次付款的依据。

七、附则

本办法由投资和行政审批服务局负责解释和修订。

在考核过程中，如遇特殊情况或不可抗力因素，考核小组可根据实际情况对考核内容、标准或方式进行调整，并及时通知合作单位。

附件 2 :

单位专项业务经费绩效目标表

(2026 年度)

项目名称	曲江新区政务服务帮办代办项目				
主管部门	投资和行政审批服务局				
资金金额 (万元)	实施期资金总额:	704.12	执行率分值 (10分)		
	其中: 财政拨款	704.12			
	其他资金				
总体目标	通过曲江新区政务服务帮办代办项目经费支持, 保障曲江新区政务服务大厅窗口业务平稳运行, 推进政务服务代办服务、业务审批工作即时高效, 提升办事企业群众的满意率, 做优“政务服务”品牌, 着力提升我区营商环境。				
年度绩效指标	一级指标	二级指标	指标内容	指标值	分值权重 (90分)
	产出指标	数量指标	曲江新区政务服务帮办代办项目	66 人	10
		质量指标	政务服务投诉率	≤90%	10
		时效指标	服务年限	2026 年	10
			政务服务代办员服务及时率	≥90%	10
		成本指标	曲江新区政务服务帮办代办项目	≤704.12 万元	10
	效益指标	经济效益指标	为全区高质量发展提供支撑保障	持续保障	10
		社会效益指标	保障政务大厅各项业务受理及时高效, 提升办事效率	持续提升	10

		可持续影响指标	持续优化区域营商环境	持续优化	10
	满意度指标	服务对象满意度指标	办事企业、群众满意率	≥96%	10

