曲江新区12345市民热线综合服务二级平台运维服务合同

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12345市民热线综合服务平台的相关工作，保证12345市民热线综合服务平台的顺利运行。根据《中华人民共和国民法典》及相关法律、法规规定，甲、乙双方在平等、自愿的基础上经过友好协商一致，就甲方委托乙方对12345市民热线综合服务二级平台提供服务，达成以下协议，以资共同信守：

第一条 服务宗旨

实现二级平台与市级12345平台互联互通，形成资源共享、相互配合协作的机制，把12345市民热线平台建成平台统一、管理规范、运转高效、协调有力、方便市民的非应急类政府服务和社会服务“一号通”平台，为市民、投资者和旅游者提供全方位、全天候的高效服务。

第二条 服务模式

该平台采用“市场运作、服务、政府管理”的模式。

第三条 服务内容

（一）负责西安市12345市民热线服务平台转办的市民咨询、投诉、建议和生活需求的受理、回复等平台运营服务类工作。

（二）对承办热线的部门进行指导和协调，确保工单及时

办结和提高工单办结的满意率。

第四条 服务机制与服务团队

（一）执行每周7天，每天24小时受理机制，乙方依据甲方工作实际需要，合理安排排班。

（二）乙方配备10名业务员组成服务团队，具体执行情况可在项目预算范围内依照甲方需求调整。

（三）服务团队需具有专业文案、编辑工作经验，且具有较强的沟通协调能力。

第五条 乙方服务职责

（一）严格贯彻执行《西安市12345市民服务热线综合服务平台管理办法（试行）》文件要求，结合曲江新区实际情况，遵守纪律、认真工作。

（二）负责接受市级平台派发的工单，工作期间必须在2小时内确认交办事项，非工作期间必须在4小时内确认交办事项。

（三）负责对工单内容进行研判，及时将工单转发给各承办单位。

（四）负责对市级平台转派的工单进行核实，将不属于本单位办理的工单及时退回。

（五）负责对承办部门办理工单进度进行督办、催单。

（六）负责对承接的工单进行统计、分析。

（七）负责在交接工作时明确交接工单内容与办理进度。

第六条 服务要求

认真、及时办理市热线办转办的市民服务热线工单，确保工单的按期办结率达到100%，热线工单办理的过程满意率和结果

满意率保持在较高水平。

第七条 服务期限

2026年6月1日至2027年5月31日。

第八条 服务费用

合同总价暂定（含税）：1118690.50元（大写：壹佰壹拾壹万捌仟陆佰玖拾元伍角）。包含团队10名工作人员工资、医疗保险、养老保险、失业保险、工伤保险、生育保险、住房公积金及12345市民热线综合服务二级平台运维管理的其他费用。

第九条 服务费用支付方式

（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。

（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12345市民服务热线综合服务二级平台运维服务考核评价机制》（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，总分值为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）项目支付金额经甲、乙双方确定无误后，乙方向甲方提供该月度等额正式发票，甲方收到发票后在次月向乙方

支付该笔结算后的服务费用。

（五）甲方开票信息:

名称: 西安曲江新区管理委员会

开户行: 西安银行雁塔南路支行

账号: 8060 1158 0000 0097 86

税号: 12610 100H1 62573 14F

电话: 029-68660279

地址: 西安市雁塔区杜陵邑南路 6 号

（六）乙方指定账户信息:

名　称: 西安曲江如华物业管理有限公司

开户行: 中国银行西安大雁塔支行

账　号: 103262754379

税　号: 91610133081012678X

电　话: 029-68660041

地　址: 西安曲江新区雁引路 40 号唐华华邑酒店一层西侧 1 号房

（七）如遇国家政策规定调整本合同中的相应服务费用标准，则届时双方协商按国家规定政策执行。

（八）双方合作期间过程中如发生以下情形，乙方积极处理事务性工作，甲方积极配合，相关费用由双方共同协商处理。此等责任及相关费用不受本协议期限限制。

1.因甲方原因要求乙方解除或终止服务人员劳动合同时,产生的经济补偿金、赔偿金、伤残就业补助金、医疗补偿金等;

2.如因甲方要求乙方使用劳务人员、实习生等特殊员工而造成的经济赔偿和法律责任;

3.甲方要求乙方对服务人员不予缴纳社会保险等福利待遇，因此产生的全部风险（包括但不限于未依法为劳动者缴纳社会保险费、服务人员以此为由单方解除劳动合同要求经济补偿金/赔偿金、无法享受生育津贴、失业金、工伤待遇等），及乙方遭受整改、罚款及其他经济损失；

4.本协议解除或终止后，甲方应自行接收或甲方指定第三方单位接收乙方至甲方驻场工作的服务人员；若最终甲方无法接收或乙方无法安置，需要乙方通过解除/终止劳动合同方式处理该批服务人员的，由此产生的经济补偿金/赔偿金以及可能涉及的医疗补助金、伤残就业补助金及其他安置费用；

5.其他费用为根据法律及政策性规定须用人单位承担的部分，以实际发生额度为标准。

第十条 甲方的权利和义务

（一）乙方服务人员有以下情形之一的，甲方可立即通知并退回乙方，且由乙方更换合格服务人员。

1.严重违反甲方劳动纪律、规章制度的；

2.工作严重失职，给甲方造成重大损失的；

3.泄露甲方机密或者违反甲方保密规定，给甲方造成损失的；

4.乙方服务人员因身体原因、精神原因不能胜任甲方工作需要的。

（二） 本协议期满后服务人员如存在《劳动合同法》第四十二条情形之一情形的，驻场工作服务人员的服务期限顺延至法定情形消失。双方约定在甲、乙双方未就如何处理达成一致前，甲方不得退回服务人员。

（三）任何情形下甲方退回服务人员，甲方均负有举证义务，甲方应向乙方提供充分、完整、有效证据。甲方不得随意要求乙方解雇服务人员，如有重大违法乱纪事件必须解雇人员时，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，无法安排服务人员继续工作的，甲方应提前30天通知乙方，乙方在上述期间内接收并妥善安置服务人员。

（四）甲方须为乙方委派员工提供必需的工作条件。

（五）负责乙方服务员工的考勤记录。

（六）甲方应当严格遵守有关安全生产和职业病防治的法律法规，执行安全卫生规程和标准，预防工伤事故发生，避免和减少职业病危害。

（七）甲方在经营管理中应遵守国家相关劳动法律法规、有关安全生产和职业病防治的法律法规、安全卫生规程和标准等法律法规。

（八）甲方应按国家规定为服务人员安排休息休假和提供相应劳动保护。

（九）甲方应按本协议约定支付服务费用。

（十）服务人员辞职或被甲方退回乙方的，甲方应及时告知乙方，并配合乙方办理相关手续。

第十一条 乙方的权利和义务

（一）委派期间乙方应依据其管理制度负责服务人员的薪酬及福利。乙方应按照国家规定，为服务人员办理社会保险手续，按时缴纳社会保险费用。

（二）乙方根据甲方要求及实际岗位技能需要，在双方确认服务人员人数、岗位、待遇和期限后一个月内与服务人员办

理完毕劳动合同的签订或续签手续、委派服务人员至甲方。

（三）乙方如根据工作需要，决定将服务人员岗位进行调整，应提前30个工作日通知甲方，同时替换甲方认可的服务人员。

（四）乙方应积极配合甲方开展各项工作，但不得干预甲方具体业务的开展及安排，不得安排服务人员同时向其他任何单位和个人提供服务，不得安排服务人员从事甲方业务范围以外的各类工作；未经甲方同意，乙方不得随意调整派往甲方的人员。

（五）乙方应加强对服务人员的管理，积极开展岗前培训和职业教育；加强对服务人员职业道德、岗位责任、遵纪守法、道德修养等方面教育管理，不断提高素质，提高敬业精神、工作积极性和工作效率。如服务人员出现违法违纪行为，应协助甲方依规定处理，并记入个人档案。

（六）乙方应及时有效协助处理服务人员与甲方的纠纷。

（七）服务人员因职务行为导致甲方或第三方人身财产损失，乙方应承担给甲方或第三方造成的全部损失。

（八）甲方对乙方的服务人员及乙方提供的服务有监督建议的权利。

第十二条 工伤、生育或者患病期间的相关待遇

（一）服务人员发生工伤，生育或者患病，依据国家有关法律法规、规定处理。

（二）服务人员发生工伤时，甲乙双方均有负责及时救治、保障服务人员依法享受各项工伤保险及相关待遇的义务。

（三）服务人员在甲方工作期间，如发生工伤事故，甲方

应积极救治被服务人员,并在事故发生24小时内通知乙方。乙方接到甲方事故通知后，应及时参与救治，并按规定向有关行政主管部门进行工伤申报，妥善处理受伤人员后续治疗及其他事项。甲方应当协助工伤认定的调查核实工作。乙方以工伤保险报销实际赔付金额承担工伤保险责任。

（四）服务人员在申请进行职业病诊断、鉴定时，甲方应当负责处理职业病诊断、鉴定事宜，并如实提供职业病诊断、鉴定所需的劳动者职业史和职业危害接触史、工作场所职业病危害因素检测结果等资料，乙方应当提供被服务人员职业病诊断、鉴定所需的其他材料。

（五）服务人员伤残赔偿费用类型，包括但不限于医疗费、一次性伤残补助金、一次性医疗补助金、一次性伤残就业补助金、辅助器材费、住院护理费等，由乙方全部承担。

第十三条 服务人员劳动争议的处理

若服务人员在甲方工作期间发生劳动争议，甲方应负责收集、保存完整有效的书面证据，并提前书面形式告知乙方，由乙方进行处理。

第十四条 违约责任

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。

第十五条 争议解决

因本合同发生争议，双方应协商解决，协商不成的，双方

均有权向合同签订地（西安曲江新区）有管辖权的人民法院通过诉讼解决。

第十六条 其 他

（一）本合同未尽事宜，由双方协商另行签订补充协议。

（二）协议期限内，若因政策原因需调整相关合同条款事宜，双方另行签订变更协议。

（三）本协议经双方签字盖章或直接盖章后生效。

（四）本协议一式陆份，甲方持肆份，乙方持贰份，具有同等法律效力。

附件：1.曲江新区 12345 市民服务热线综合服务二级平台运维服务考核评价机制

2.专项业务绩效目标表

甲方（盖章）：西安曲江新区管理委员会

甲方代表签字：

签订时间：2026年 5 月 31 日

乙方（盖章）：西安曲江如华物业管理有限公司

乙方代表签字：

签订时间：2026年 5 月 31 日

附件 1:

曲江新区 12345 市民服务热线综合服务二级平台运维服务考核评价机制

一、总则

为配合市委、市政府建设高效 12345 市民热线综合服务平台，保障曲江新区 12345 市民热线综合服务二级平台服务项目顺利开展，确保平台高效有序运转，依据合作协议及相关法规政策，特制定本考核管理方案。旨在规范项目管理，提升服务质量，打造便捷“一号通”平台，为市民等群体提供全天候高效服务。

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，全面反映服务项目整体情况。

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：承接曲江新区 12345 市民热线综合服务二级平台服务项目的合作单位及服务工作人员。

四、考核内容与标准

（一）整体履职服务要求（10 分）

严格依合同规定期限，在服务年限内切实履职服务。若未能按照合同规定期限履行服务职责，视情节严重程度，每次扣

除 1-2 分。

（二）人员管理（40 分）

1、人员招聘（10 分）

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 分。

2、手续办理（10 分）

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 分。

3、管理制度（10 分）

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 分。

4、薪酬发放（10 分）

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 分。

（三）费用管理（30 分）

1、费用规划（10 分）

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

分。

2、费用结算（20 分）

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 分；未按时提交费用结算资料，每延迟 1 天扣 1 分。

（四）沟通协作（20 分）

1、常态化沟通机制（10 分）

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（10 分）

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

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

考核周期：月度考核于次月 10 日前完成。

六、考核结果应用

月度考核得分作为管理费调整的依据，结合考核结果按对应比例支付当月管理费：

优秀（≥90 分）：全额支付当月管理费；

良好（80-89 分）：支付当月管理费的 90%；

一般（70-79 分）：支付当月管理费的 80%；

合格（60-69 分）：支付当月管理费的 70%；

不合格（＜60 分）：不予支付当月管理费。

问题整改：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。

七、附则

本办法自发布之日起施行，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:

专项业务绩效目标表

（2026 年度）

<table>
<tr><td colspan="3">项目名称</td><td colspan="4">曲江新区 12345 市民热线综合服务二级平台运维服务</td></tr>
<tr><td colspan="3">主管部门</td><td colspan="4">投资和行政审批服务局</td></tr>
<tr><td colspan="3" rowspan="3">资金金额
（万元）</td><td colspan="2">实施期资金总额：</td><td>120</td><td rowspan="3">执行率分值（10 分）</td></tr>
<tr><td colspan="2">其中：财政拨款</td><td>120</td></tr>
<tr><td colspan="2">其他资金</td><td></td></tr>
<tr><td>总体目标</td><td colspan="6">通过曲江新区 12345 市民热线综合服务二级平台运维项服务项目经费支持，保障曲江新区 12345 市民热线工单转派、办理业务平稳运行，推进工单办理工作即时高效，提升投诉企业、群众的满意率，做优“政务服务”品牌，着力提升我区营商环境。</td></tr>
<tr><td rowspan="11">年度绩效指标</td><td>一级指标</td><td>二级指标</td><td>指标内容</td><td colspan="2">指标值</td><td>分值权重（90 分）</td></tr>
<tr><td rowspan="5">产出指标</td><td>数量指标</td><td>曲江新区 12345 市民热线综合服务二级平台运维服务</td><td colspan="2">10 人</td><td>10</td></tr>
<tr><td>质量指标</td><td>12345 热线工单办结率</td><td colspan="2">≥96%</td><td>10</td></tr>
<tr><td rowspan="2">时效指标</td><td>服务年限</td><td colspan="2">2026 年</td><td>10</td></tr>
<tr><td>12345 热线工单办理时限</td><td colspan="2">5 个工作日</td><td>10</td></tr>
<tr><td>成本指标</td><td>曲江新区 12345 市民热线综合服务二级平台运维服务</td><td colspan="2">≤120 万元</td><td>10</td></tr>
<tr><td rowspan="3">效益指标</td><td>经济效益指标</td><td>为全区高质量发展提供支撑保障</td><td colspan="2">持续保障</td><td>10</td></tr>
<tr><td>社会效益指标</td><td>保障政务大厅各项业务受理及时高效，提升办事效率</td><td colspan="2">持续提升</td><td>10</td></tr>
<tr><td>可持续影响指标</td><td>持续优化区域营商环境</td><td colspan="2">持续优化</td><td>10</td></tr>
<tr><td>满意度指标</td><td>服务对象满意度指标</td><td>投诉企业、群众满意率</td><td colspan="2">≥96%</td><td>10</td></tr>
</table>