

政府采购项目

合同编号:LZBE2025-1485 (XDZ2025-237-N-151)

2025-2026 年业务下沉及远程辅导帮办人员 服务外包项目 服务合同

甲 方：西安高新技术产业开发区社会事业服务局

乙 方：陕西顾德企业管理咨询有限公司



2025-2026 年业务下沉及远程辅导帮办人员服务外包项目

甲方：西安高新技术产业开发区社会事业服务局

乙方：陕西顾德企业管理咨询有限公司

2025-2026 年业务下沉及远程辅导帮办人员服务外包项目（项目编号：LZBE2025-1485（XDZ2025-237-N-151）），由龙寰项目管理咨询有限公司组织公开招标，西安高新技术产业开发区社会事业服务局（以下简称“甲方”）确定陕西顾德企业管理咨询有限公司（以下简称“乙方”）为中标人。

根据《中华人民共和国民法典》、《中华人民共和国劳动合同法》以及其他相关法律法规规定，就甲方委托乙方提供岗位外包服务的内容，经双方协商一致达成如下协议。

一、岗位外包服务内容及职责：

（一）服务内容

根据社保、医保、人事代理等相关业务下沉工作推进情况，拟计划在对政务服务大厅社保、医保窗口、政务服务站、政务服务分中心下沉业务服务窗口进行日常远程业务辅导和继续派驻部分社保、医保、人事代理业务下沉经办人员的同时，持续将 91 项社保、医保、人事代理等相关业务全面下沉，进一步丰富办事体验，让企业群众就近享受和政务大厅同质化的服务。

（二）服务需求

1. 服务范围

（1）做好高新区社保、医保、人事代理等业务的政策法规、业务流程、办事指南及相关问题的咨询答复工作；

（2）完成高新区社保、医保、人事代理等相关业务经办受理工作及资料流转工作（乙方定期安排人员前往各下沉业务服务站、政务服务分中心将其办理的社保、医保、人事代理等业务资料取回并交高新区社会事业服务局进行审核、转

办和归档），确保各下沉业务服务站、政务服务分中心业务经办工作正常进行；

（3）派驻人员于高新区政务服务大厅社保、医保窗口及高新区各政务服务站、政务服务分中心下沉业务服务窗口进行业务辅导帮办和远程辅导帮办，并交换轮流学习业务办理流程、结合下沉事项参加高新区社会事业服务局组织的各项业务培训，确保业务规则统一化、服务标准同质化；

（4）根据业务需要，配合完成人事档案转递工作；

（5）完成高新区社会事业服务局交办的其他工作。

2、工作时间：按照高新区社会事业服务局的工作时间，按国家法定节假日休息。如遇特殊情况，则根据高新区社会事业服务局要求，安排值班和应急工作。

3、服务要求

（1）进行人员选聘工作，保证业务下沉岗位外包人员不少于 27 人；甲方在招聘阶段参与人员选聘活动，确定最终人员名单；新入职员工待其工作状态稳定后，参照高新区管委会政务大厅的款式每人备有工装。

（2）工作人员任职条件：

A、须具有中华人民共和国国籍，新招录人员需 40 周岁以下；

B、普通高等教育本科(含)以上学历；有相关工作经验者优先，特别优秀情况学历要求可放宽至全日制普通高等教育专科学历；

C、专业不限，社会保障和人力资源管理专业有相关工作经验优先；

D、具有较强的沟通协调能力和工作责任心及服务意识，工作积极主动，能够承受压力，吃苦耐劳；

E、思维清晰，具有较强文字组织能力；

F、熟悉电脑操作，熟练使用 office 等办公软件。

（3）福利待遇要求：

A、依据法律法规，为服务外包人员缴纳各项社会保险；

B、依据法律法规，确保服务外包人员享有国家规定的各项福利待遇，并通过建立奖惩机制、进行团建活动等方式，激发外包人员的工作积极性。

(4) 应按照劳动法、劳动合同法等相关法律、法规做好人员管理，同时做好服务外包人员的选聘、日常管理、劳动关系管理、法律纠纷与劳动争议处理等工作。

(5) 为确保外包经办工作的连续性，服务外包人员离职需提前一个月提出申请，外包公司应及时补充符合条件的人员，确保业务正常运行。若因外包服务公司发生变更、项目背景发生变化将此项目交由主管单位统一管理(如行政审批局)时，外包服务公司应确保新承接单位可择优录取原项目工作人员。

二、合同价款

(一) 合同总价款为人民币（大写：贰佰壹拾伍万伍仟贰佰零玖元贰角）（¥2155209.20元）。

(二) 合同总价包含员工薪资、员工福利、员工津贴、税金以及乙方管理服务费 etc 本合同项下全部费用。

三、款项结算

(一) 合同款的支付：合同签订之日起 30 个工作日内，甲方启动付款手续，向乙方支付合同总价的 40%，即人民币（大写）捌拾陆万贰仟零捌拾叁元陆角捌分（¥862083.68 元）；合同执行半年后甲方启动第二笔付款手续，向乙方支付合同总价的 40%，即人民币（大写）捌拾陆万贰仟零捌拾叁元陆角捌分（¥862083.68 元）；本合同期满且经甲方考核验收合格后 5 个工作日内，甲方启动合同余款的付款手续，向乙方支付合同总价的 20%，即人民币（大写）肆拾叁万壹仟零肆拾壹元捌角肆分（¥431041.84 元）。

(二) 考核验收标准：依据双方签字盖章确认的《项目验收评分表》（详见附件 1）中的考核得分情况，作为最终的考核标准，按照组织管理、服务规范、

人员配备、沟通协调配合、突发事件处理等方面进行考核打分。（90≤得分≤100分），甲方全额支付乙方合同余款；80≤得分<90分，甲方在支付员工薪酬福利部分款项后，支付剩余费用的80%；70≤得分<80分，甲方在支付员工薪酬福利部分款项后，支付剩余费用的60%；60≤得分<70分，甲方在支付员工薪酬福利部分款项后，支付剩余费用的50%；得分<60分，甲方在支付员工薪酬福利部分款项后，剩余费用，不予支付，并视为乙方严重违约，甲方有权要求乙方支付违约金，并保留向乙方追偿由此造成的一切损失的权利。

（三）支付方式：银行转账。

（四）乙方账户信息：

单位名称：陕西顾德企业管理咨询有限公司

纳税人识别号：91610131MA6U2GLF6N

开户行：招商银行西安分行凤城二路支行

账号：1299 0813 2410 401

（五）结算方式：乙方在每次接受付款前，需开具等额发票给甲方。

四、服务地点、期限

（一）服务地点：按照甲方要求。

（二）服务期限：2025.12.06-2026.12.05。

五、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考核。

3、乙方外包人员违反甲方岗位要求及工作纪律，受到群众投诉、媒体曝光

并造成不良影响的,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,并在30个工作日内确保正式补充人员到位,更换人员的标准应符合甲方岗位要求。

4、乙方在服务期间出现重大失误的,甲方有权终止协议,并追偿损失。

5、甲方若因特殊情况需要减少外包岗位,须提前30日以书面形式通知乙方。

(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合同法》等规定,与向甲方提供外包服务的外包人员建立劳动关系,按时支付劳动报酬及社会保险,同时为外包人员办理用工登记手续。

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、服务标准、目标管理、廉政教育、安全生产教育,同时做好外包人员心理辅导、团队建设、档案管理工作。

4、乙方应根据甲方的要求,建立并完善内部考核管理制度,外包人员综合服务群众满意度测评须达到95%以上。

5、乙方定期对外包岗位服务工作进行情况分析,向甲方提出意见和建议,不断改进完善服务工作。

6、乙方负责处理外包人员的劳动争议事宜,并承担劳动稽查部门对外包人员社会保障的各项稽核责任。妥善化解争议及矛盾,避免对甲方造成负面影响。

7、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解决。

8、乙方外包人员在工作期间因孕育、患病或非因工受伤,或死亡,或发生工伤事故的,乙方应当严格按照法律法规的规定履行好用人单位的主体责任,不得

作出损害员工利益的行为。乙方外包人员在工作期间因孕育不在岗造成本合同项下服务人员空缺的，乙方应保障项目正常运行。

9、在服务期间,乙方及其外包人员需保证所使用设施的完好、完整,若由于操作或使用不当造成设备损坏或丢失,须原价赔偿。

六、合同变更与终止

(一) 合同的变更与提前终止必须采用书面形式。出现下列事项之一的,甲方有权单方面终止合同:

1、乙方未能履行国家法律法规规定的应尽义务,被有关机关处罚或公示的;

2、乙方被列入国家或地方信用信息共享平台公布的失信被执行人名单或其他官方认定的诚信黑名单的;

3、乙方及其外包人员在本合同执行期间出现重大失误,直接导致甲方名誉、财产、资产或第三方权益受到损失或侵害的。

以上终止事项出现,本合同无条件终止,但如给甲方及第三方造成损害的,乙方须进行补偿和赔偿。

(二) 在合同履行过程中如遇不可抗拒的因素,双方协商解决。

(三) 甲乙双方不得无故变更、终止合同,若遇特殊原因需变更或终止协议,应提前三个月书面通知对方,并协商解决。

七、其它事项

(一) 未经甲方书面同意,乙方不得将项目转让、分包给其它单位或个人。

(二) 甲方通过定期对乙方服务业绩进行量化考评,根据实际情况给出定量的、定性的业绩考评成绩,督促乙方进行调整和改进,若甲方认为乙方服务未能满足甲方要求的,则向乙方发出口头或者书面整改通知,并要求乙方在接收到整改通知后5个工作日内完成整改。逾期未整改或整改后仍不符合要求的,甲方有权视情节轻重采取扣减合同款项、暂停付款、部分终止服务或单方解除合同等措施。

施，并要求乙方承担相应违约责任。

(三) 在支付合同余款，即合同总价的 20%时，乙方向甲方提供年度《项目验收报告》，甲方根据报告和平时考核结果考评并对服务质量进行验收，期间如有扣除款项时，由甲乙双方签字确认，在最后一次付款项中予以扣除。剩余款项甲方一次性支付给乙方。

八、保密义务

(一) 合同任何一方以书面或者电子邮件等形式提供给另一方的信息或者数据, 包括: 客户信息、财务数据、双方订立的合同等为保密信息。一方未经对方事先书面同意, 不得以任何形式将保密信息的部分或者全部披露、许可给任何第三方。

(二) 乙方应对外包人员进行保密教育, 乙方及外包人员应遵守甲方的保密制度。对其他单位查询的资料、档案需按照甲方规定流程和程序予以公开; 对其他单位查询的甲方非公开文件、资料、档案及第三方隐私、商业秘密等资料、档案、文件, 未经甲方同意不得随意公开。因外包人员或乙方有关人员违反本协议保密义务的, 由乙方承担赔偿责任。

(三) 保密义务不因本合同的终止而终止。

九、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) 按合同要求提供服务或服务质量不能满足采购技术要求, 乙方必须无条件提高技术, 完善服务质量, 否则, 甲方有权终止合同并对乙方违约行为进行追究, 同时按政府采购供应商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, 应尽快书面通知对方, 双方均应采取合理措施减轻损失。如仍无法履约协议, 可协商延缓或撤销协议, 双方责任免除。

十、关于各方关系的特别声明

各方确认：

（一）甲乙双方不建立劳务派遣关系或其他类似劳动关系，乙方应向其员工承担用人单位的管理责任，并向其员工明确告知甲方与乙方员工无劳动关系或劳务派遣关系，不得向甲方主张用人单位或用工单位、雇主的责任。

（二）乙方应与其员工签署劳动合同，依法缴纳社会保险，对员工承担用人单位应承担的法定责任。如因服务需要，乙方服务人员需要使用甲方提供的工作服装、员工卡等，均不能作为乙方服务人员与甲方建立劳动关系或用工管理的依据。

（三）甲乙双方不构成代理关系，乙方不得以甲方名义对外签署或发布任何文件、制度等。

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（一）种方式解决：

（一）提交西安市劳动争议仲裁委员会仲裁；

（二）依法向甲方所在地人民法院起诉。

十二、其他

（一）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正式生效。

（二）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《中华人民共和国民法典》的有关规定承担相应责任。

（三）本合同一式陆份，甲方执肆份、乙方执贰份。

（四）本合同如有未尽事宜，甲、乙双方协商解决。

(以下无正文)

甲方（盖章）：西安高新技术产业开发区社会事业服务局



地址：西安市高新区锦业路1号都市之门A座

法定代表人：

何平

授权代表人：

郑斐

日期：2025.9.30

乙方（盖章）：陕西顾德企业管理咨询有限公司



地址：西安市高新区锦业一路11号国家外包示范基地一区3号楼和4号楼连廊

法定代表人：

王建辉

授权代表人：

姜晓霞

日期：2025.9.30

陕西顾德企业管理咨询有限公司

附件：《项目验收评分表》

序号	维度	类别	分值	甲方评分
1	完成工作	日常及临时性工作任务完成率	100	
2		平均出勤人数及加班	100	
3		业务开展过程中的专业性与服务品质	100	
4		业务开展及时准确性	100	
5		项目员工仪容仪表	100	
6		平均人效与配合度	100	
7	专业管理	项目管理团队配备及沟通主动性	100	
8		招聘、培训、考核、劳动关系管理	100	
9		项目员工到岗与储备	100	
10		甲乙双方沟通配合度	100	
11		资金使用与用工风险管理	100	
12		员工培训与学习提升	100	
平均分				
总评分				

评分人：