2026年碑林区政务服务中心服务外包

项目服务合同

委托方（甲方）：西安市碑林区行政审批服务局

受托方（乙方）：西安优优人力资源有限公司

签订时间：2026年4月30日

委托方（甲方）：西安市碑林区行政审批服务局

受托方（乙方）：西安优优人力资源有限公司

根据《中华人民共和国民法典》及其他有关法律、法规，遵循平等、自愿、公平和诚信的原则，双方就下述项目范围与相关服务事项协商一致，订立本合同。

一、项目概况

1.项目名称：2026年碑林区政务服务中心服务外包项目

2.项目地点：西安市碑林区政务服务中心

二、岗位外包服务内容及职责

（一）人员管理规定

（1）岗位测算

根据碑林区政务服务中心实际需求和岗位测算，暂计需要外包岗位83个（最终以采购人确认的实际岗位数量为准），其中区政务服务中心73个，区医保经办中心6个，区民政局婚姻登记处4个，包括大厅管理、窗口服务、大厅引导、电话咨询、讲解、电子维修、协助踏勘等岗位。

（2）岗位所需人员标准

1.政治素养良好，无犯罪违法违纪记录，严格遵守西安市政府各项规章制度、保密制度、服务规范等。

2.普通高校全日制大专及以上学历，专业不限。

3.身体健康，品行端正，积极上进。

4.熟练操作计算机和Office 软件。

5.有责任心，有团队合作意识，服从管理。

6.掌握窗口服务基础知识，普通话标准，口齿清晰，口头表达能力强，有亲和力。

7.年龄 45 岁以下(含45岁)，女性身高不低于155cm，男性身高不低于170cm。

8.具有良好的服务意识和团队精神，具有较强的应变能力、沟通技巧、判断能力、学习及适应能力。

9.有政务服务工作经验者优先考虑。

（3）岗位所需人员禁止情形

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。

（二）岗位测算说明

本次服务需求为大厅日常窗口群众接待服务、大厅引导服务、电话咨询服务、讲解服务、电子设备维修服务、自助申报指导服务、两定后台服务、职工参保后台服务等方面工作(本次外包暂计83 个工作岗位，其中政务中心73个，医保中心6个，婚姻登记处4个，最终以甲方确认的实际岗位数量为准)。具体岗位配置如下:

1. 管理团队(共计1个)

项目主管岗位:配置 1个：负责对政务服务中心工作的统筹管理，管理项目人员及配合碑林区政务中心完成相关工作。负责大厅日常的基本运行;负责与局办公室对接后勤管理工作;负责与综合管理科对接人员考勤管理工作；负责处理大厅突发事件；负责检查人员仪容仪表及服务礼仪，负责每日不定时检查窗口到岗、空岗、换岗等情况。

2. 政务中心岗位（共计72个）

(1) 导办岗位(共计 15个)

1. 楼层负责岗位：配置3个（3个楼层各 1个）。负责导办组班前会及班后会的召开;负责本楼层日常工作管理，解决该楼层现场投诉、综合协调、应急处置等问题；负责导办组日常管理工作。

2. 导办岗位：配置12个。一楼北门迎宾岗1个，接电话岗1个，抽号1个， 南门导办台1个，巡查1个；二楼接电话岗1个，抽号1个，巡查1个；三楼抽号1个，巡查1个，复印窗口1个，接电话岗1个。负责做好大厅接待办事群众及企业的业务咨询、抽号及指引;负责突发事件的处理及上报;负责大厅遗失物品的登记归还;负责服务台咨询电话的接听;负责参观接待来访的通知汇报;为办事企业及群众提供发放应急物品(常见药品、便民信息条、轮椅、雨伞等);负责所在楼层巡查工作;配合完成交办的其它各项工作；负责电脑自助区故障维修上报工作；负责区域内填单台办公用品的补给、归置等。

(2) 综合窗口受理岗位(共计37个)

1. 窗口负责岗位：配置3个（3个科室各 1人）。负责本组日常工作管理；负责大

厅管理制度的落实及常规工作开展；负责小组人员管理；负责突发情况处理；负责组织开展班组例会；负责对接审批科室，及时更新相关业务。

2.综合窗口受理岗：配置25个。严格落实窗口管理规章制度、业务指导和政策把关熟悉掌握相关法律法规，在规定时间内完成办理事项;严格落实首问责任制、一次性告知、限时办结制度;负责为办事群众、企业做好业务咨询、受理等服务；负责将窗口收取的资料进行分类、录入；负责证照发放、登记、资料的识别，将有效资料进行装订，并存为电子档;负责政务中心交办的其他事项。

3.电话咨询岗位：配置4个（社会事务科2个，经济发展科1个，城市建设科1个);负责接听政务大厅群众电话咨询以及网络咨询工作，熟悉政务受理业务，能帮助群众解决各类咨询问题;负责电话咨询人员管理工作，咨询过程中及时进行资料记录，后期进行回访工作。

4.帮办岗位：配置3个（社会事务科2个，经济发展科1个);负责办事企业及群众资料的打印指导;负责电脑自助区突发事件的上报及跟进;负责指导群众事项表格的规范填写；负责帮、代办企业及群众网上业务办理的操作；负责在业务量大、办事群众较多时做好现场区域的引导工作。

5.档案管理岗位：配置2个；负责窗口业务资料接收、登记、归档和管理工作；负责接待群众档案查询业务、档案复印邮寄工作；负责各区县间档案提取等外勤工作。

(3)辅助岗位及专窗受理岗位队(共计20个)

1.踏勘岗位：配置6个。负责餐饮开办、工商、门头牌匾、砍伐树木等业务现场踏勘协助工作。

2.专窗岗位：配置5个。负责工建窗口、市政通窗口、项目代办窗口、中介超市窗口、档案查询窗口、“办不成事”窗口、新生儿“一件事”窗口、员工录用“一件事”窗口、共计5个专窗窗口受理工作；

3.电子设备维修岗位：配置2个；负责监控设备运行状况，定期按规定对机房内设备进行检查，保证监控设备系统的正常运行，发现设备出异常和故障要及时报修;负责根据他人提供的情况及从屏幕中观察到的可疑情况，进行定时、定位、定人及时录像，并做好记录;负责做好监控室的清洁卫生工作，保持整洁；负责大厅内电脑屏幕以及叫号屏的开启与关闭。

4.办公室辅助岗位：配置5个：负责12345平台管理1个、负责工商投诉1个，负责进驻驿站1个，负责创文创卫等创建工作 1个，负责后勤服务工作1个。

5. 审批辅助岗:配置 1个:申请材料受理与初审;流程跟踪与信息录入;沟通协调与咨询服务;数据统计与报告辅助。

6. 大厅讲解员岗位:配置 1个:讲解接待服务;参观引导与秩序维护;信息反馈与收集。

3. 医保中心岗位（共计6个）

（1）综合窗口岗位：配备2个。职责如下：

业务受理：负责受理各类医保业务，涵盖参保登记、信息变更、医保关系转移接续、缴费申报、待遇审核与支付、异地就医备案等。对参保单位和群众提交的申请材料进行初审，确保材料齐全、符合法定形式，一次性告知补充材料或不予受理的原因。

咨询解答：通过现场解答、电话咨询、网络平台回复等多种方式，及时解答参保单位和群众关于医保业务的各种疑问。对于复杂问题，做好记录，及时与相关业务部门沟通协调，确保给予准确、满意的答复。同时，积极收集整理常见问题及解答口径，不断完善咨询服务内容。

帮办代办：为有需要的群众提供必要的协助，如帮助填写业务表格、指导准备申请材料等。对于老年人、残疾人等特殊群体，提供更加贴心的服务，如优先办理、全程陪同引导等，切实解决他们在办事过程中遇到的困难。

（2）职工参保后台岗位：配备 1个。职责如下：

贯彻落实国家、省、市职工医疗（生育）保险政策法规学习宣传及业务培训；按规定开展机关事业单位医保（生育）职级维护工作；建立和管理参保单位的档案资料；负责机关事业单位参保人员增减变动、信息维护等工作；负责参保职工在职转退休、死亡减员、跨统筹转移、死亡清退等工作；负责部分退役士兵社保接续线上审核，线下复核、登记及达到退休条件的人员补费工作。

（3）两定机构管理后台岗位：配备2个。职责如下：

月结清算接收、初审；两定机构日常稽核、专项稽核；市局打击欺诈骗保报表上报；市经办医疗生育稽核报表上报；12345投诉工单回复；处理决定拟定及下发；两定机构银行账号维护。

（4）财务岗位：配备 1个。职责如下：

贯彻落实国家、省、市医疗保险财务政策法规宣传；负责维护修改参保单位的系统银行信息；负责全区离休干部费用报销、审核；负责接听咨询电话以及12345工单回复；

负责医保基金账户的出纳、会计记账、装订及归档工作。

4.婚姻登记处（共计4个岗位）

婚姻登记员岗位：配备4个。职责如下：

负责对当事人有关婚姻状况声明的监誓；审查当事人是否具备结婚、离婚、补发婚姻登记证件的条件；办理婚姻登记手续，签发婚姻登记证件；建立婚姻登记档案；在婚姻登记工作中发现疑似被拐卖、绑架的妇女的，应当依法及时向有关部门报告；在婚姻登记工作中发现当事人遭受家庭暴力或者面临家庭暴力的现实危险的，应当及时劝阻并告知受害人寻求救助的途径。

（三）政务服务标准

(1)导办服务标准

1.负责接待办事企业及群众的业务咨询及指引。

2.负责导办台电话的接听。

3.为办事群众提供爱心雨伞，轮椅、婴儿车的登记借用，管理医药箱、便民针线盒、婴儿车、轮椅等便民设施。

4.负责母婴室设施设备检查，及时进行补给。

5.负责参观接待来访的通知汇报。

6.负责大厅内遗失物品的登记收纳及归还。

7.为办事企业及群众提供发放应急物品(创可贴、常见药品等)。

8. 负责大厅各办事区域指引。

9.负责接待办事企业及群众的业务咨询及指引。

10.负责大厅抽号业务。

11.做好有关领导、媒体、参观团来访的咨询、接待服务。

12.负责大厅内突发事件的协助处理与上报;协助安保人员维持大厅秩序，发现可疑人员应上前询问并及时上报。

13、接待群众，为群众初步答疑解惑，为其指引正确方向、抽取对应窗口的号码，坐岗在回答群众与领导的问题时必须起身服务与回答。

14.协调沟通，解决一些简单的突发情况。例如面对群众投诉时安抚群众情绪，倾听群众诉求,对接各业务组长协调解决;帮助群众，对于特殊群体，如残疾人、行动不便的老年人，要积极主动地帮助他们，为其提供婴儿车轮椅等，必要时带其去到窗口。

15.如遇参观接待、检查、拍摄等情况，整理仪容仪表，保持服务标准，灵活应对。

16.熟知各消防出口点位，如遇火灾、地震等突发情况，及时疏散群众。

(2)帮办服务标准

1.办事群众如果需要打印或复印，做好帮办人员相应服务工作，并双手递交给办事群众打印及复印资料。

2.对于网上业务办理不熟悉的群众,帮办人员应立即上前提供网上指导服务，按照业务流程图模板进行引导操作，同时每日负责收集网上业务办理存在的问题,通过汇总归类,由业务骨干与各局室审批人员进行对接了解最新的办理流程，更新自主申报区操作流程图，为办事群众做好现场咨询工作。

3.给办事企业群众进行引导，在现场区域随时对大厅内的物品的摆放顺序规整，同时在业务量大、办事群众较多时做好现场区域的引导工作，对于咨询类问题做好解释工作、超出业务范围的问题告知办事群众办理的相应窗口并引导至窗口办理。

(3)窗口服务标准

1.受理业务时应认真、仔细询问群众的办事业务，了解清楚后按照业务流程快速办理相关业务。

2.符合受理条件的事项,应告知办理时限和取件方式。不符合受理条件的事项,应一次性告知补正内容。

3.不属于本窗口受理事项的，应告知该事项具体受理服务单位。

4.接到同一服务对象办理较多业务时，合理安排好前后顺序，缩短办事时间。

5.遇到不能办理的业务时，应向群众说明情况，争取群众的理解和谅解。

6.应使用政务服务大厅专用纸张打印回执单或告知单。

7.服务对象对政策理解有分歧的，应耐心做好解释工作，必要时应及时报告窗口负责人。

8.对服务对象提出的意见、建议和批评等应虚心听取。

(4)电话咨询服务标准

1.具有良好的沟通表达能力。

2.在电话铃声三声内拿起话筒，面带微笑地说:“您好，(单位简称)，“请问有什么可以帮您”，主动询问客户需求。

3. 打电话用标准的礼貌头衔来称呼对方，讲话要言简意赅，尽快切入主题。

4. 负责接听政务大厅群众电话咨询以及网络咨询工作。

5. 熟悉政务业务受理流程，能帮助群众解决各类咨询问题。

6. 咨询过程中及时进行资料记录，后期进行回访。

7. 负责将群众咨询的问题及时反馈给各相关部门处理。

8. 负责管理咨询群众信息，实时更新数据库。

9. 接受群众投诉内容，按照相应流程给予客户反馈。

10. 为群众提供完整准确的方案及信息，解决群众问题，提供高质量服务。

（四）政务礼仪标准

(1)仪容仪表标准

1. 站姿要求

(1)女士:上身正直，头正目平，挺胸收腹，腰直肩平，双手搭握，稍向上提，放于小腹前，呈丁字人员仪容步站立。

(2)男士:上身正直，头正目平，两脚自然分开与肩同宽，左手握右手腕，拇指与腰带同高，右手手指并拢自然弯曲，手心向后。

2. 行姿要求:身体重心向前，面向正前方,眼睛平视，面带微笑，上身正直，两肩相平，两臂摆动自然，步幅适中、匀速。

3. 坐姿要求:背对座椅轻坐，双膝并拢，上体正直，下颌微收，双目平视。

4. 上班时应着统一着装，左胸前佩戴工牌，保持干净整洁，扣子齐全，口袋内不装多余的物品，不可敞胸，不能将衣袖卷起，统一穿着黑色鞋子。

5. 不得理奇异发型和化浓妆，不准留长指甲，不涂带色的指甲油，女士发长及肩的必须全部盘起;男士不得留蓄胡子、留长发(做到前不扫眉，旁不遮耳，后不过颈)。

6. 不准佩戴耳环、项链、手链(手镯)、脚链等外露饰品。

(2)服务纪律标准

1. 必须严格遵守中心制定的各项规章制度，在工作时做到“八不”，即:不玩游戏、不吃零食、不吸烟、不串岗、不说笑打闹、不大声喧哗、不搬弄是非不做与工作无关的私事。

2. 严格遵守中心考勤制度，按时上下班，不迟到不早退;按程序履行请销假手续。

3.禁止午餐饮酒，不准接受服务对象的宴请和馈赠。

4.严格依法办事，严格办事程序，加强与中心办的沟通，杜绝各行其是。

5.加强安全防范，不得擅自使用电水壶等大功率电器，不得随意下载非法软件，节约用水用电，离开工作岗位时，关闭各种设备，锁好门窗及抽屉。

6.倡导文明新风，遇事互让互谅，在使用空调以及其它涉及公共利益的时候，要顾全大局，换位思考。

7.增强窗口意识，讲正气，顾大局，努力维护中心的对外声誉和形象。

8.热爱本职工作，忠于职守，以高度的敬业精神，满腔热忱地投入服务，认真履行职责，任劳任怨，出色地完成工作任务。

9.遵纪守法，勇于护法，切实做到学法、守法、用法，以优质服务赢得社会的认可和群众的信任。

10.不计个人得失，乐于奉献。

11.文明执勤，礼貌待人。

12.廉洁自律，坚持原则，照章办事，不给违法违纪分子任何可乘之机。

13.尊老爱幼，乐于助人，拾金不昧，树立社会主义精神文明新风尚。

(3)服务用语标准

1.服务人员在服务群众时，坚持使用文明礼貌用语，对人称呼要得当，对人讲话要用“请、您、欢迎您、谢谢、对不起、抱歉、再见、您好、请稍候、请坐”等文雅语句，严禁出言不逊和说脏话。回答问题要明确，不要与无关人员闲聊。对办事群众询问事项的回答要自然诚恳，不得使用“不知道、不了解不清楚、不是我管的”等生硬语句。

2.与服务对象交谈应当口齿清楚、条理清晰、言简意赅、用语文明，讲普通话。

3.见到服务对象时，要态度和蔼、语气亲切，并主动打招呼，要讲:“您好，请坐。请问您有什么事”。

4.电话铃响时迅速接听，首先要讲:“您好，这里是碑林区政务服务中心，请问您有什么事”。

5.遇到本人无法回答的问题时，要讲:“对不起!请稍等，我帮您问一下别的同事”，或者把服务对象引导到应去的窗口。

6.当服务对象提出意见或建议时，要讲:“谢谢您，欢迎您监督和帮助”。

7.当受到服务对象表扬时，要讲:“谢谢，这是我们应该做的”。

8. 在办理有关手续、证件时，要讲:“请稍候,我马上给您办理”。

9. 本环节办完需到下一环节办理时，要讲:“下面的手续请到xx窗口办理”。

10. 遇到服务对象不理解或情绪激动时，应讲:“请听我详细解释一下好吗”，“对不起，您还缺少XX材料，我现在把补办件的清单给您”等文明用语。

11. 办理完毕后，要说:“请对我的工作作出评价，谢谢!”“再见”。

（五）服装规定

碑林区政务服务中心提供统一工装，包含西装外套一件、长裤两条、衬衫两件、短袖两件、女士半裙一件、头花一件、女士丝巾一条、男士领带一条、工牌一个，工作人员需严格按照碑林区政务服务中心规定，统一着装。

四、合同价款

1. 合同金额（大写）：肆佰肆拾肆万肆仟肆佰贰拾元玖角贰分

(¥ 4444420.92 元）（合同总价不一次性包死，若遇特殊情况根据甲方实际岗位需求随时调整）。

2. 合同价款是完成本项目内容的全部价格体现(含税)，任何错报、漏报终由乙方自行负责。乙方所报的价格应考虑到可能发生的所有与完成本项目相关服务及履行合同义务有关的一切费用，任何有选择的报价将不予接受，其投标文件按无效投标处理。

3. 为提升碑林区政务服务中心服务品质，做好碑林区政务服务综合窗口受理及业务下沉工作，需外包岗位83个；若遇政策性调整（含采购预算调整）及工作任务变化等特殊情况，甲方依据实际工作需求，可随时调配部分岗位数量，最终以甲方确认的实际岗位数量为准，据实结算。

五、服务期:

1. 本协议服务期：2026年10月1日到2027年9月30日

2. 本协议服务期满在甲方确定新的供应商之前，双方同意合同期限顺延至新供应商入场之日，在此期间乙方仍应诚信善意全面的履行合同义务。

六、付款方式:

1. 按月结算，根据当月实际岗位数量据实结算。

2. 每月按照考核标准评估得分，根据得分情况确定实际支付比例。付款前乙方应向甲方提供等额增值税发票，甲方收到发票后15 个工作日内完成款项支付，乙方未提供等额的增值税发票或提供发票不符合要求的，甲方有权拒绝付款，且不承担违约

责任。

3.根据下文载明的评分方法，甲方按照考核结果进行支付（详见考核表）。

(1)得分大于等于 95 分，支付 100%当月应付金额;

(2)得分在 90 分至 95 分之间的，扣当月应付管理费金额 3%;

(3)得分在 85 分至 90 分之间的，扣当月应付管理费金额 6%;

(4)得分在 80 分至 85 分之间的，扣当月应付管理费金额 9%;

(5)得分在 70 分至 80 分之间的，扣当月应付管理费金额 15%;

(6)得分低于 70 分，扣当月应付管理费金额 25%。

4.乙方指定收款账户如下：

户　　名：西安优优人力资源有限公司

开户银行：浦发银行电子正街支行

账　　号：72230078801600000034

如乙方的上述账户资料发生变更，须提前 10个工作日书面通知甲方，由于变更方未及时书面通知或者提供账户信息错误，导致乙方无法收到合同费用的，由乙方自行承担承担不利后果。

七、质量保证：

1.在服务范围内按工作内容和要求制定详细的方案，方案应科学、合理、合法、可靠。

2.人员配备合理。有针对本项目的专项服务小组，项目负责人、工作人员分工明确，确保服务质量（应有具体成员名单，包括姓名、工作职责、联系方式等）

3.有各类突发事件的应急预案和措施，有明确具体的承诺。

4.供应商所拟派的工作人员，若在服务期间发生侵害第三方或被第三方侵害，采购人概不负责，由供应商自行处理并承担相应损失。

八、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监督和考核。

3.乙方外包人员违反甲方岗位要求及工作纪律，受到服务对象投诉、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，在不影响工作的前提下，5个工作日内补充人员到位。如经甲方认定属于造成严重影响的，除要求乙方无条件限期更换人员外，甲方有权要求乙方支付违约金，乙方有权以本期应付款额为基数，按每天万分之五计算向甲方支付违约金。

4. 乙方在合同服务期内出现重大失误的，甲方有权终止合同，并向乙方追索因失误造成的直接损失和间接损失。

（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，并维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《劳动法》、《劳动合同法》等法律法规，与向甲方提供外包服务的外包人员建立劳动关系并签订书面劳动合同，按时足额支付其劳动报酬及缴纳社会保险，同时为外包人员建立完整的用工登记档案。

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、安全生产教育及保密培训，同时做好外包人员心理辅导、团队建设、档案管理等工作。

4. 乙方需按照中省市区工作要求，组织现有外包工作人员按照行政办事员（政务服务综合窗口办事员）国家职业技能标准开展等级认定、定岗晋级等工作，确保综合窗口人员持证上岗。

5. 乙方应根据甲方的要求，建立并完善内部考核管理制度，外包人员综合服务的对象满意度测评须达95%以上。

6. 乙方应保证外包人员的季度超过在岗率不低于95%；如有离职人员，乙方需在该离职者离职前的一个月内开展招聘工作，确保人员离职后立即将合格的新人替补到位。

7. 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。

8. 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。

9. 乙方外包人员患病，或非因公受伤，或死亡，或发生工伤事故的，由乙方按照国家《劳动合同法》、《工伤保险条例》及相关法律法规全权处理并承担单位应担的费用。

10. 乙方应对其工作人员在现场工作期间的一切行为负责，如安全事故责任

及因此发生的人身损害赔偿和其它费用由乙方承担。

九、考核验收：

1.初步验收：服务期满后，甲方根据招标文件和投标文件及相关文件，进行验收，确认服务标准和服务方式是否达到采购要求。

2.甲方组织乙方（必要时请有关专家）进行验收，验收合格后，填写政府采购项目验收单（一式伍份）作为对项目的最终认可。

3.乙方向甲方提供服务过程中的所有资料，以便甲方日后管理。

4.验收依据：

（1）招标文件、投标文件；

（2）本合同及附件文本。

十、保密要求：

1.乙方应严格遵守甲方有关保密规定，不得泄漏一切机密；

2.在技术服务期间，乙方对接触到的有关甲方商业活动、技术情报和技术资料等文件进行保密。

十一、违约责任：

1.除本合同另有约定的外，乙方存在以下情形之一的，甲方有权单方面解除合同：

（1）因乙方或乙方外包人员重大过错或过失造成甲方重大损失的；

（2）乙方外包人员因工作受到官方媒体曝光、上级单位通报等，给甲方带来严重不良影响的。

（3）甲方如已按约定的时间付款后，乙方违反本合同约定，拖欠外包人员薪资报酬产生劳动争议案件的。

（4）乙方连续三个月月度考核结果不能达到70分（含）以上的。

2.未经甲方同意，乙方不得擅自将本服务合同转包给第三方履行，若乙方未经甲方书面同意擅自转包的，甲方有权单方面解除合同。并向甲方支付违约金，同时承担甲方为实现维权而产生的全部费用（包括但不限于诉讼费、律师费、保全费、保函费等）。

3.任何一方确因不可抗力原因不能履行本合同时，应24小时内向对方通知或提供不可抗力的书面证据佐证不能履行合同的事实与理由，经双方核实确认后，可互不承担违约责任。

4.合同期内，若因政府财政集中拨付原因致甲方收款滞后，进而致使甲方在当期

延迟向乙方支付的情形，乙方对未超期60 日内的，应给予甲方充分的谅解和豁免责任，不视同甲方违约。逾期超过90天的，乙方有权单方面解除合同，并要求甲方支付未结款项。

十二、合同争议的解决

合同执行中发生争议的，当事人双方应协商解决，协商达不成一致时，任何一方可依法向甲方所在地有管辖权的人民法院起诉。

十三、不可抗力情况下的免责约定

双方约定不可抗力情况指：双方不可预见、不可避免、不可克服的客观情况，但不包括双方的违约或疏忽。这些事件包括但不限于：战争、严重火灾、洪水、台风、地震等。

十四、合同订立

1. 订立时间：2026 年 9 月 30 日。

2. 订立地点：西安市碑林区行政审批服务局 。

3. 本合同一式 伍 份，具有同等法律效力，双方各执 贰 份，招标代理机构存档 壹 份。各方签字盖章后生效，合同执行完毕自动失效。

甲 方（公章）

单位名称：西安市碑林区行政审批服务局

地　　址：西安市碑林区东大街8号东门商贸中心2号楼1-3层

法定代表人或委托代理人：

联系电话：

签订日期：2026.9.30

乙 方（公章）

单位名称：西安优优人力资源有限公司

地　　址：西安市雁塔区雁南二路西京三号2号楼3楼

法定代表人或委托代理人：

联系电话：17602905619

签订日期：2026.9.30

附表：考核表

指标考核							
序号	**考核指标名称**	**满分值**	**指标定义及评分标准**	**计分标准**	**考核依据**	**考核得分**	**备注**
1	办公环境	5	保持办公区域各桌面干净整洁;工作通道物品摆放整齐，卫生秩序良好	抽检发现每次扣1分	关键事件记录法		
2			文件柜分类放置、资料分区放置整齐，专人专管	抽检发现每次扣1分	关键事件记录法		
3	员工要求	35	驻点服务人员达到岗位要求，与人员管理规定相关要求相匹配	不符合扣1 分	员工人事档案		
4			统一着工服,并佩戴工牌、头花、领花;服务礼仪到位，服务态度端正	每抽检发现1次扣1分	关键事件记录法		
5			员工考勤正常，不无故缺岗、迟到、早退	每人每次扣2分	考勤表		
6			工作过程中妥善使用办公设备、节约使用易耗消耗品	蓄意毁坏扣3分	关键事件记录法		
7			所有员工的相关业务必须确保遵守国家的各项法律法规，并严格遵守甲方拟定的规章制度	每违规一次扣3分	关键事件记录法		
8			具备与岗位相匹配的专业知识与技能	出错的每人每次扣1分	岗位职责、甲方拟定的规章制度		
9			擅自提供、抄录、公布属于保密范围的档案的；窃取、倒卖相关文件牟利的；有意涂改、损毁、伪造，对外泄露保密信息内容	每违规一次扣7分，并有权追究该责任员工法律责任	保密协议、保密制度		
10			失职导致严重影响工作质量和效率，被甲方管理层批评和投诉的	根据相关责任大小和事故等级，每次扣3-5分	关键事件记录法		
11			对于所从事工作，将涉及到此项工作的信息控制在参与工作的项目人员之内	根据泄露情况，每次扣1-2分	关键事件记录法		

12	工作要求	40	岗位配置齐全，满足服务要求且在服务期内避免出现缺岗情况	缺岗5天未补齐，每天扣1分，五天以上每天扣2分	关键事件记录法		
13			对员工管理体现高效、专业、科学有效有规模，能高效完成辅助事务性工作	实际管理混乱，影响工作进度，扣3分	关键事件记录法		
14			对于服务中心的各项整改及意见指令快速响应及落实	落实延误每2天扣1分，落实不力扣1分	关键事件记录法		
15			每月依据中心各项管理办法对服务人员进行岗位职责考核并通报	未进行考核扣1分，未通报扣0.5分	岗位职责、甲方拟定的规章制度		
16			“好差评系统 ”群众满意度未达到95%	扣3分	月末统计		
17			达到窗口服务人员标准要求，如发生投诉事件应及时处理并加以纠正	一般失误扣0.5分/次，重大失误扣2分	出错记录表		
18			准时发放项目员工标准工资	延迟1天扣0.5分（节假日及特殊情况除外）	工资表		
19			业务培训，每月至少进行一次技能提升培训	未进行培训扣1分/次	培训纪要		
20	恶性事件	20	服务人员在工作中斗殴、谩骂群众或与群众发生肢体冲突的，有吃、拿、卡、要等其他违规或违纪行为的，出现舆情事件的	每出现一次扣10分	月末统计		