信访事务服务项目

合同

甲方：西安市雁塔区信访局

乙方：西安国华诺信商务咨询有限公司

签署日期：2026 年 06 月 15 日

信访事务服务项目合同

甲方：西安市雁塔区信访局

住所：西安市雁塔区朱雀大街375号雁塔区综治中心

乙方：西安国华诺信商务咨询有限公司

住所：西安曲江新区长安南路101号西安国际商务港二期B座第二幢1单元18层11803号

一、合同内容

为西安市雁塔区信访局事务服务项目配备6名工作人员，分别配合各科室完成相应的工作任务。服务人员需具有较强的语言表达能力、扎实的文字功底、一定的公文写作能力及经验，且具有较强的工作责任心和综合协调能力。负责日常来访窗口登记接待；受理申请资料复查复核；相关案例搜集，督查督办；各项活动和会议宣传，工作总结、形成简报；各类文档的收发登记、收集整理、归档与保管等；日常财务收支的辅助核算。服务人员需及时协助各科室领导及干部做好信访事务的转办、督查、回访工作，确保信访工作的推动办结率稳步提升，信访事务办理的过程满意率和结果满意率保持在较高水平。

二、合同价款

1、合同总价：大写：叁拾伍万玖仟伍佰圆整（小写：359500.00元）

2、合同总价包括：合同范围规定的内容及其它相关服务所含的费用。

三、合同结算

1、资金支付条件及时间：

1-1、签订合同后按合同总价分期付款结算。

1-2、付款结算分为三次：第一次为合同签订后15个工作日内，达到付款条件起10个工作日内，甲方支付乙方合同总价的30%；第二次为合同履

行三个月后，达到付款条件起10个工作日内，甲方支付乙方合同总价的40%；第三次为合同履行六个月后，达到付款条件起10个工作日内，甲方支付乙方合同总价的30%。

1-3、每月5日前双方进行服务人员考勤及工作情况沟通，经甲方确认后，乙方核算服务人员薪资报酬等，并按时支付。

2、结算方式：银行转账。

3、结算单位：由 采购人 负责结算，乙方开具每次结算总价数的全额发票交采购人。

四、履行期限、地点及方式：

1、履行期限：2027年2月28日前完成服务项目。

2、地点：西安市雁塔区朱雀大街375号雁塔区综治中心。

3、方式：采购人指定方式。

五、服务人员基本条件和岗位需求

1、基本条件：

1-1、具有中华人民共和国国籍拥护中华人民共和国宪法和法律，拥护中国共产党领导和社会主义制度，具有良好的政治素质、道德品行和职业操守；

1-2、全日制普通高等院校专科或以上学历，专业不限，能熟练使用计算机办公软件等常规应用软件；

1-3、热爱群众工作，服从岗位分配安排，爱岗敬业，工作责任心强、工作认真负责，吃苦耐劳、心理抗压能力强，有较强的纪律意识和奉献精神、团队合作精神；

1-4、年龄为18至50周岁，身体健康，具有良好的身体素质和心理素质，以及正常履行岗位职责的条件。同时，具备岗位要求的其他资格条件、工作能力和身体条件；

1-5、有以下情形之一的，不符合岗位条件：

1-5.1、受过刑事处罚的；

1-5.2、被开除中国共产党党籍的；

1-5.3、被开除公职的；

1-5.4、被依法列为失信联合惩戒对象的；

1-5.5、岗位人员使用后即构成法律法规规定回避关系的；

1-5.6、法律、法规规定的其他不得应聘的情形。

2、岗位需求：

2-1、登记接待助理工作岗1人

岗位职责：①负责日常来访窗口接待；②做好上级部门转交办工作，做好责任单位的办理督办工作；按时起草办理情况报告，做好各类报告归档和检查工作等；③负责走访群众信访事项的登记与录入、转办与督办、数据统计与分析等工作；④完成交办的其他工作。

2-2、复查复核工作岗1人

岗位职责：①受理复查申请，指导申请人规范提交材料；②督促责任单位按期提交答辩，负责案件审查；③办理复核案件答辩及交办事项；④操作相关工作信息系统，完成复查登记、办理、复核答辩等网上流程；⑤负责电话咨询解答，对复查全流程跟踪并建立台账；⑥与上级部门日常对接，做好案件质量检查、系统归档及查询反馈；⑦完成交办的其他工作。

2-3、督查督办工作岗1人

岗位职责：①负责相关案例遴选搜集、文书报告撰写；②协助各类矛盾化解工作，做好会议记录、材料撰写、数据统计；③完成交办的其他工作。

2-4、综合文案工作岗1人

岗位职责：①负责各项活动和会议的宣传；②协助做好年度工作总结、工作简报、各类工作信息等文字材料工作；③完成交办的其他工作。

2-5、文档管理工作岗1人

岗位职责：①负责各类文档的收发登记、收集整理、归档与保管等全流程管理；②落实局内举行重要活动、会议通知、会议期间的座牌印制、文件印发、会场布置、会场勤务等保障工作；③负责文书文档的流转传递、寄发寄送等工作；④完成交办的其他工作。

2-6、财务经费管理辅助工作岗1人

岗位职责：①负责信访局日常财务收支的辅助核算，包括审核原始凭证、登记会计账簿、编制财务报表等，确保财务数据的准确性和合规性；②协助编制年度财务预算和决算，跟踪预算执行情况，定期分析预算执行差异并提出合理化建议；③负责信访专项资金的申请、拨付和使用监督，确保专款专用，符合相关财务管理规定；④管理财务票据和会计档案，做好票据的领用、核销及会计资料的整理归档工作；⑤完成领导交办的其他财务相关工作。

六、其他事项：

1、成交单位不得转让、分包给其它单位或个人。

2、成交单位的响应文件和承诺等内容将列入合同。

七、甲方的权利和义务

1、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，甲方可视情况追究其相关法律责任和经济损失：

1-1、严重违反甲方劳动纪律、规章制度的；

1-2、工作严重失职，给甲方造成重大损失的；

1-3、泄露甲方机密或者违反甲方保密规定，给甲方造成损失的；

1-4、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。

2、甲方须为乙方委派员工提供必需的工作条件。

3、甲方需负责乙方服务员工的考勤记录。

4、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。

5、国家法律、法规所规定由甲方承担的其它责任。

八、乙方的权利和义务

1、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。乙方工作人员在服务期间发生的人身及财产损害，应根据实际情况由甲乙双方和工作人员协商处理。

2、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进行换岗。

3、接受甲方对乙方服务人员及乙方提供服务的监督。

4、国家法律、法规所规定由乙方承担的其它责任。

九、验收要求

1、每月底由采购人对其进行服务质量验收。

2、验收依据：

2-1、合同文本、合同附件、竞争性磋商文件、竞争性磋商响应文件。

2-2、国内相应的标准、规范。

十、违约责任

1、乙方因处理不及时，导致甲方延误工作或造成上级部门批评，每出现一次，乙方应按已结算总价款的0.1%向甲方承担违约责任，累计出现三次，乙方应按已结算总价款的0.5%向甲方支付违约金，且甲方可视情节解除本合同，因此给甲方造成损失的，乙方应予以赔偿。

2、服务期限内，若甲方因政策等不可控因素，导致提前解约的，甲乙双方共同协商解决，互不承担违约责任。

十一、不可抗力事件处理

1、因不可抗力造成违约的，遭受不可抗力一方应及时向对方通报不能履行或不能完全履行的理由，并在随后取得有关权威机构出具的证明后的15日内向另一方提供不可抗力发生以及持续期间的充分证据。基本于以上行为，允许遭受不可抗力一方延期履行、部分履行或者不履行合同，并根据情况可部分或全部免于承担违约责任。

2、本合同中的不可抗力指不能预见、不能避免并不能克服的客观情况。包括但不限于：自然灾害如地震、台风、洪水、火灾；政府行为、法律规定

或其适用的变化或者其他任何无法预见、避免或者控制的事件。

十二、合同组成

1、成交通知书

2、合同文件

3、国家相关规范及标准

4、竞争性磋商文件

5、磋商响应文件

十三、解决争议的方法

凡因本合同引起的或与本合同有关的争议，双方应友好协商解决。协商不成时，双方均同意采用以下第（ 1 ）种争议解决方式：

（1）甲、乙双方均同意向（甲方所在地人民法院）提起诉讼。

（2）甲、乙双方均同意向（仲裁委员会）提起仲裁。

十四、合同生效及其它

1、合同未尽事宜、由甲、乙双方协商，作为合同补充，与原合同具有同等法律效力。

2、本合同一式 两 份，甲、乙双方各执 一 份， / 备案 / 份。

3、合同经甲、乙双方盖章、签字后生效，合同签订地点为 信访局 。

4、生效时间：2026 年 06 月 15 日

甲方名称（盖章）：

地址：

代表人（签字）：

电话：029-85382075

开户银行：西安银行小寨东路支行

账号：816011130000002930

乙方名称（盖章）：

地址：

代表人（签字）：

电话：029-85242975

开户银行：建行西安西影路东段支行

账号：61050176004100000085