

编号: ZY2X 2026-025

2026 年雁塔区政务服务中心 政务服务外包项目服务合同



甲方: 西安市雁塔区行政审批服务局

乙方: 西安优优人力资源有限公司

外包项目服务合同

发包方：西安市雁塔区行政审批服务局（以下简称甲方）

承包方：西安优优人力资源有限公司（以下简称乙方）

根据《中华人民共和国民法典》以及其他相关法律法规规定，双方在平等自愿、诚实信用、互利互惠的基础上，就乙方为甲方雁塔区政务服务中心外包项目提供服务的有关事宜，订立如下合同，以兹共同遵守：

一、乙方提供的服务内容及职责：

（一）服务内容

1. 乙方负责区政务大厅综合窗口、咨询引导、考核管理、讲解接待、宣传报道和事项标准化梳理等岗位的人员招聘、管理、考核工作；

2. 乙方负责为区政务大厅提供窗口业务办理、材料流转、咨询引导、秩序维护、讲解接待、宣传报道、投诉受理和会务保障等方面服务；

3. 乙方负责做好管理范围内工作人员的岗位职责、业务受理、行为规范、服务礼仪、心理辅导、讲解接待和宣传报道等方面培训教育工作；

4. 乙方负责项目团队在区政务大厅的绩效考核、人员管理和内控等制度建设工作；

5. 乙方配合区政务中心做好区政务大厅“一窗受理、集成服务”“一件事一次办”“跨地区通办”“周末不打烊”等改革工作，包括并不限于拟制工作方案、具体落实等；

6. 乙方配合做好区政务大厅运行秩序、服务管理和标准化建设等方面制度建设等工作；

7. 乙方配合做好区行政审批局开展的工青妇等相关活动；

8. 乙方配合区政务大厅为办事群众及工作人员突发疾病提供简单医疗救助和上报，以及火灾、地震等突发事件应急预案制定和演练。

（二）服务要求

1. 本项目服务地点为雁塔区政务服务中心，乙方应统筹做好大厅管理工作。

2. 乙方结合雁塔区政务服务大厅的运行实际情况，大厅工作人员组成和相关要求，根据政务大厅“一窗受理，综合服务”改革、实体大厅“一站式”服务能力以及线上线下融合工作理念，针对讲解接待、事项进驻、跨地区通办、一件事一次办、工建改革、帮办代办、“周末不打烊”等政务服务重点工作提供服务方案。

3. 乙方结合大厅运营工作实际情况，从考核管理、大厅服务、综窗业务、系统应用、后勤管理、保密制度等方面制定满足大厅运维需求的管理制度，有效提升政务大厅标准化建设水平。

4. 乙方结合大厅运营工作实际情况，从安全保障、突发事件、事故处理等方面制定应急处置方案，同时能积极配合采购人工

作，在必要时提供应急服务。

（三）人员要求

1. 人员数量

政务大厅人员构成：乙方聘用人员(岗位含大厅管理人员、帮办代办、窗口收件人员、技术保障中心辅助人员等)，以上人员均由乙方统一进行管理。

2. 工作内容

乙方人员承担窗口业务办理、咨询引导、秩序维护、投诉受理、宣传报道、讲解接待和会务保障等方面工作，配合参与大厅日常运行管理、标准化建设、综合窗口建设、事项标准化梳理、运行数据分析和应急演练等方面工作。

3. 人员招聘标准

(1) 政治素养良好，无犯罪违法违纪记录，严格遵守各项规章制度、保密制度、服务规范等；

(2) 普通高校全日制本科及以上学历，专业不限；

(3) 身体健康，品行端正，积极上进，形象气质佳；

(4) 熟练操作计算机和 Office 办公软件；

(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 35 岁以下(含 35 岁)，女性身高不低于 160cm，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)党员、退役军人、有政务服务工作经验者优先考虑，可适当放宽招聘标准。

(四) 人员管理

1.甲方参与缺编人员招聘，乙方应对招聘人员进行岗前能力培训，考核合格后方可正式上岗，并定期组织工作人员进行规章制度、形象礼仪、业务技能等方面的培训。

2.乙方要确保驻场运行管理团队人员的稳定，如需更换应提前7天书面通知甲方，甲方应在收到通知后5个工作日内予以答复。

3.员工工资根据岗位发放，工资定岗不定人。

4.窗口和导办工作人员建立持证上岗激励机制，持证工作人员工资应适度上浮。

5.按照大厅考核管理办法，明确人员奖励和处罚办法，每月对工作人员进行考核打分，根据评分结果，参照公司绩效考核标准发放工资。同时，对于评获区政务大厅优秀称号的员工予以一定的经济奖励。

(五) 其他约定

1.乙方负责为本项目招聘的员工办理人事档案管理，签订劳动合同，工伤事故申报、认定、赔付处理等。劳动合同文本应提交区政务服务中心进行备份。

2.乙方负责处理合同期内所有劳务、劳资纠纷和管理纠纷，及时更换不能胜任工作的员工，或按照甲方要求更换、调整不适

合在区政务大厅及岗位工作的员工，维护区政务大厅正常工作秩序。

3. 乙方应制定并提供完善的人员管理制度，组建具有管理区政务大厅能力的专职驻场运营管理团队对工作人员进行统一管理，运营管理团队要有具体的岗位职责内容。

4. 乙方及乙方人员在项目执行过程中，包括日常工作过程中所涉及的甲方全部数据、资料、往来文件等承担永久保密义务。

5. 乙方应定期组织开展党建、团建相关活动。

6. 乙方要按照行政办事员(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。

7. 乙方应依法依规按时、足额发放工资和福利，并依法足额交纳五险。不得随意扣发工作人员的工资和其他福利，不得随意缩减或变更工作人员五险的缴存标准和比例。若乙方收到上月外包费用 7 日后仍未发放员工工资或缴纳社保，经甲方书面催告后 15 日内仍未纠正的，甲方有权提前终止服务合同并要求乙方按照合同标的额的 20% 承担违约责任，并赔偿因此给甲方带来的一切损失。

8. 乙方应建立人员轮岗和储备制度，每日到岗人员应不少于总人数的 90%。

二、合同的期限

1. 本合同服务期限从 2026 年 9 月 1 日起至 2027 年 8 月 31 日。

2. 本合同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,本合同相关条款的约定对乙方继续有效。

三、服务费用及结算方式

1.本合同服务费用总金额:8456104.30元人民币(大写:捌佰肆拾伍万陆仟壹佰零肆元叁角零分),包含乙方派驻政务大厅的员工薪资、员工社保福利、员工津贴、工服费用、税金,以及乙方管理服务费等本合同项下全部费用。

2.服务费用及支付方式:

外包费用 8456104.30元(含工服费用人民币 141000 元),本合同扣除服务保证金(420000 元)后,剩余 8036104.3 元按月平均转账,即前 11 个月每月 669675.36 元,第 12 个月 669675.34 元。服务期满后,甲方对乙方服务期内总体服务情况进行验收,验收合格后 5 日内支付保证金。

每月费用,乙方于次月 5 日前开具上月费用的正式发票给甲方,甲方应最迟于每月 20 日前向财政部门申请资金流程并通过银行转账支付上月服务外包费用,若因甲方未及时完成资金申请流程导致付款逾期的,不视为乙方原因。甲方于 20 日前一次性付清当月全款,乙方收到款项后及时发放人员工资和缴纳社保。

3.乙方指定收款账户信息:

户名:西安优优人力资源有限公司

银行账号:72230078801600000034

开户银行:上海浦东发展银行股份有限公司西安电子正街支行

四、甲方权利义务

1. 甲方应明确乙方从事劳务服务外包的工作岗位、工作任务和工作要求，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. 乙方在服务期间出现重大失误的，甲方有权终止合同，并向乙方追索因失误造成的实际损失。

4. 乙方外包人员在甲方工作期间患病、非因工受伤、死亡、发生工伤事故的，甲方应积极给与必要的配合。

5. 乙方员工有下列行为，甲方有权要求乙方更换。

(1) 乙方员工违反工作操作规程，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。

(2) 乙方员工严重违反甲方规章制度、岗位职责和劳动纪律。

6. 甲方应按照本合同规定的标准和支付方式及时足额支付乙方服务费用。

7. 甲方应对知悉的乙方有关信息、数据和资料包括但不限于技术、财务、销售方面的信息、数据和资料及其他信息负有严格保密的责任。

8. 甲方应根据工作需要，保证向乙方提供服务内容所需的工作场地的环境和消防安全。

五、乙方的权利义务

1. 乙方应保证具有履行本合同的法定资质，提供甲方有关生产、营业执照等资质证明的原件及复印件。

2. 乙方应保证严格遵守有关中华人民共和国法律法规，特别是有关员工劳动保障或福利政策，同时承诺遵守甲方的各项指导原则。

3. 乙方应根据甲方工作需求，选派符合甲方要求的乙方员工到甲方指定的工作地点工作。

4. 乙方应为派驻甲方的员工办理合法的劳动用工手续，与其建立劳动关系并签订劳动合同，乙方应向甲方提供员工的其他有关证明的原件或复印件，包括但不限于履历表、学历证、身份证等的复印件，并保证其资料的真实有效性。同时乙方应承诺遵守《劳动合同法》及其他相关法律法规的规定。

5. 培训教育员工遵守中华人民共和国法律法规和甲方的工作规章制度。

6. 乙方在本合同的执行期内应保守甲方的各项秘密，不得将有关资料透露给任何第三方。乙方应培训教育员工保守甲方的各项秘密，如因乙方员工的原因，导致甲方有关的秘密泄露，乙方应承担相应的法律责任。

7. 乙方应根据当地政府的有关规定，按月支付其员工的工资，为其员工按规定缴纳社会保险及支付其他国家规定相关费用，乙方支付员工的工资不得低于当地政府最低工资规定。

8. 乙方应遵照甲方关于考勤、违纪等制度对派驻甲方人员进行管理。

9.乙方人员在工作期间发生工伤,乙方应承担工伤认定申请和劳动能力鉴定申请以及协调工作。工伤认定申请和劳动能力鉴定申请结束后,由乙方按照《工伤保险条例》的有关规定承担用人单位的义务,并按有关规定执行,与甲方无关。

六、验收标准

1.服务期满后,甲方根据招标文件和投标文件及合同约定,进行验收。

2.服务期满后,甲方将按照相关规定对本项目进行绩效评价。

3.验收合格后,需填写采购项目验收单作为对项目的最终认可,同时支付剩余款项。

4.验收依据:

- (1)招标文件、投标文件、澄清表(函);
- (2)本合同及附件文本;
- (3)合同签订时国家及行业现行的标准和技术规范;
- (4)雁塔政务中心服务外包项目考核办法。

七、保密义务

1.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一部分或者全部披露、许可给任何第三方。

2.乙方应对其工作人员进行保密教育,乙方及其工作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。因乙方人员违反保密义务的，由乙方承担赔偿责任。

3. 保密义务不因本合同的终止而终止。

八、违约责任

1. 甲乙双方必须遵守本合同并执行合同中的各项规定，保证本合同的正常履行。

2. 乙方未按照本合同约定提供服务的，甲方有权解除本合同，乙方应当按照本合同总价款的 20% 承担违约责任，同时乙方应按照甲方的实际经济损失进行赔偿。

3. 违约方应赔偿守约方因维权支出的诉讼费、保全费、保函费、律师费等成本费用。

4. 乙方未按合同约定要求提供服务，或服务质量不符合能满足合同要求的，甲方有权应当将乙方违约的情况以及拟采取的措施以书面形式报送政府采购监管部门，并根据政府采购监管部门的处理意见，甲方有权依据《中华人民共和国民法典》及本合同有关条款终止解除合同，并同时要求乙方承担违约责任。同时，政府采购监管部门有权依据《政府采购法》及相关法律法规对乙方的违法行为进行相应的处罚。

九、争议及未尽事宜

1. 关于本合同的任何争议，甲、乙双方应协商解决，不能解决的，任何一方均有权向西安仲裁委员会申请裁决。

2. 本合同如有未尽事宜或与国家有关法律、法规、规定相悖的，均按国家有关法律、法规、规定执行。

3. 如因不可抗力，致使本合同不能履行时，甲乙双方均有权提前终止本合同。

4. 甲乙双方除因书面协商一致外，任何一方均不得将本合同中权利和义务转让给其他第三方。

十、其他事项

1. 本合同一式肆份，甲乙双方各执贰份，具有同等法律效力，自双方签章之日起生效。

2. 如有未尽事宜，由甲乙双方通过协商可另订补充协议，与本合同具有同等效力。

(以下无正文，为签署页)

甲方(盖章)



乙方(盖章)



法定代表人(或委托代理人): 法定代表人(或委托代理人)

陶爱清



联系电话:

联系电话:

2026年8月31日

2026年8月31日

附件

雁塔政务中心服务外包项目考核办法

一、考核方法

1. 雁塔政务中心服务外包考核由政务中心组织，坚持公平公正、实事求是的原则。

2. 考核采用扣分制，政务中心对供应商进行考核打分，发现问题及时记录并通知供应商整改。

二、考核标准

1. 按照大厅考核管理办法，明确人员奖励和处罚办法，每月对工作人员进行考核打分，根据评分结果，参照公司绩效考核标准发放工资。同时，对于评获区政务大厅优秀称号的员工予以一定的经济奖励。未按标准考核，每次扣1分。

2. 在项目执行过程中，未尽到保密义务，导致政务中心相关工作资料等遗失、泄露的，每次扣1分。

3. 因供应商疏于管理导致工作人员违反政务中心相关工作管理制度的，每人次扣1分；被上级和媒体曝光的，扣5分；影响恶劣的，扣10分。

4. 供应商在项目执行过程中，未尽到保密义务，导致政务中心相关工作资料等遗失、泄露的，每次扣5分。

5. 供应商工作人员由于业务水平、服务态度等原因，造成企业群众投诉的，经核实后的，每次扣2分。

6. 供应商工作人员由于疏忽、懈怠影响政务中心重要工作、

活动开展，每次扣 5 分。

三、结果运用

雁塔政务中心服务外包项目考核情况与项目保证金支付直接挂钩，每扣 1 分，扣减供应商保证金的千分之一，在项目进度款支付时扣除。