编号：

2026年雁塔区退役军人事务局
服务外包项目服务合同

甲方：西安市雁塔区退役军人事务局

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：西安市雁塔区退役军人事务局（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，就乙方为甲方提供外包项目服务的有关事宜，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.乙方负责甲方综合窗口、咨询引导、考核管理、宣传报道和事项标准化梳理等岗位的人员配备、管理、考核工作；

2.乙方负责为甲方提供窗口业务办理、材料流转、咨询引导、秩序维护、宣传报道、参观讲解、投诉受理、信访接待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、宣传报道等方面培训教育工作；

4.乙方负责项目团队在甲方的绩效考核、人员管理和内控等制度建设工作；

5.乙方配合甲方做好“一件事一次办”“跨地区通办”等改革工作，包括并不限于拟制工作方案、具体落实等；

6.乙方配合做好区退役军人事务局运行秩序、服务管理和标准化

建设等方面制度建设工作；

7.乙方配合做好区退役军人事务局开展的工青妇等相关活动；

8.乙方配合区退役军人事务局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；

9.工作时间：工作日工作时间为周一到周五，具体如下：

前端窗口：上午09:00—12:00，下午13:00—17:00；

后端科室：夏季（7-8月）：上午09：00-12：00，下午15：00-18：00；其它时间：上午09：00-12：00，下午14：00-18：00。法定节假日及年休假按照国家相关规定执行；因工作需要安排值班的，优先安排同等时间调休。

（二）服务要求

1.本项目服务地点为雁塔区退役军人事务局，乙方应统筹做好大厅管理工作。

2.乙方结合甲方的运行实际情况，针对事项进驻、跨地区通办、一件事一次办、工建改革等服务重点工作提出具体的服务方案。

3.乙方结合甲方运营工作实际情况，从考核管理、窗口服务、系统应用、后勤管理、保密制度等方面制定满足甲方运维需求的管理制度，有效提升甲方标准化建设水平。

4.乙方结合甲方运营工作实际情况，从安全保障、突发事件、事故处理等方面制定应急处置方案，同时能积极配合甲方工作，在必要时提供应急服务。

（三）人员要求

1.人员数量

人员构成：乙方配备人员10人，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、信访接待、宣传报道、参观讲解、会务保障等方面工作，配合参与甲方日常运行管理、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.配备标准

（1）政治素养良好，无违法犯罪及违纪记录；本人及主要近亲属政治审查合格，严格遵守国家法律法规、各项规章制度及保密、服务规范要求；

（2）普通高校大专及以上学历，专业不限；

（3）身体健康（入职需提供近三个月合格体检报告），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）工作责任心强，具备良好的团队协作意识，服从工作安排与管理；

（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38岁以下（含38岁）对高学历或经验丰富者，年龄可适当放宽，女性身高不低于160cm，男性身高不低于170

cm，形体匀称；

（8）具备良好的服务意识，较强的沟通协调、应变判断及学习适应能力；

（9）党员、退役军人、现役军人军属及有相关工作经验者优先考虑，可适当放宽招聘标准。

（10）人员招聘方案须报甲方审核同意后方可实施，并由甲方全程监督。

（11）不得录入情形

① 违反国家法律法规且受过刑事处罚的人员；

② 被列为失信被执行人、严重失信联合惩戒对象人员；

③ 受到党纪政纪处分且影响期未结束的人员；

④ 组织和参与宗教、邪教、封建迷信活动的人员；

⑤ 政治素质和道德品质差，不履行法定义务，公益观念淡薄的人员；

⑥ 患有严重疾病、无法正常工作的人员；

⑦ 曾因违纪违规被机关、事业单位或政务服务窗口单位辞退、解除劳动关系的；本人或近亲属存在缠访、闹访等严重非正常上访记录的；政治审查不合格的人员；

⑧ 存在应当回避的任职情形，且未按规定主动报告的人员。

（四）人员管理

1.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.员工工资根据岗位发放，工资定岗不定人；

3.按照人员管理有关制度规定，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。

（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，缴纳社会保险、公积金、工伤事故申报、认定、赔付处理等。劳动合同应在甲方进行备份。

2.乙方负责处理合同期内所有劳务、劳资纠纷和调节管理纠纷，及时更换不能胜任工作的员工，或按照甲方要求辞退、调换不适合在甲方工作的员工，维护甲方正常工作秩序。

3.乙方应保证甲方稳定运行，优先接收原运行服务单位自愿继续留用的人员，且不得在劳动合同中设置解约后竞业禁止或一定时间内不得从事同类行业或任何限制聘用员工再就业的条款。

4.乙方须建立现场统筹管理机制，落实分层管理责任。

5.乙方应督促和监督工作人员自觉遵守甲方相关工作管理制度，包括单位规章制度和劳动纪律等。

6.乙方应建立人员轮换和储备制度，在服务期间，乙方所派工作人员因个人原因离职或与乙方依法解除劳动关系，或经甲乙双方确认替换乙方所派工作人员，乙方应做好工作交接，确保人员空岗期不超过3天，超出3天的，甲方有权加倍扣除岗位工资。

7.乙方在项目实施及日常履职全过程中，对接触、获取的甲方全部数据、资料及往来文件负有保密义务。乙方所有工作人员

上岗前须签署保密承诺书，离岗时须签署离岗保密承诺书。人员在岗期间，严禁泄露、复制、传播退役军人个人信息、信访材料及各类内部工作资料；工作人员离职时，须完整移交全部工作台账、电子资料，注销相关账号权限，完成全套工作交接流程。相关保密义务不因人员离职而终止。

8.乙方应定期组织开展党建、团建相关活动。

9.合同签订后，乙方应优先聘用现有的服务人员（条件优秀者可酌情放宽），尽快完成人员招聘和培训工作，保证业务的无缝衔接。

10.乙方应按时发放工资和福利，并依法缴纳五险一金。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一金的缴存标准和比例。因挪用相关费用所引起的一切法律责任和社会影响均由乙方承担，甲方有权提前终止服务合同并要求乙方赔偿因此给甲方带来的一切损失。

11.乙方工作人员与甲方在职干部职工存在夫妻关系、直系血亲关系、三代以内旁系血亲关系或近姻亲关系的，应当主动申报并实行回避，不得安排在直接业务经办岗位。

12.乙方提供4套工服，服务期内乙方工作人员变更产生的工服费用由乙方自行承担。

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：648000.00 元人民币(大写：陆拾肆万捌仟元整)，包含乙方派驻至甲方的员工薪资、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：

合同签订后按月支付,前十一个月每月按照合同总价款的8.18%进行支付，最后一个月在完成履约验收和绩效评价后，一次性支付剩余尾款。

每月服务费用，乙方应于次月5日前向甲方提交请款申请及等额合规发票。甲方在收到乙方发票并确认无误后，应最迟于15日前完成向财政部门的资金申请，并通过银行转账支付相应费用；若因甲方资金申请流程未及时完成导致付款逾期的，不视为甲方违约，付款期限相应顺延。

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：722300788016000000034

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外包服务的工作岗位、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，甲方应积极给予必要的配合。

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.甲方应按照本合同约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仅限于技术、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.乙方应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.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。

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约定，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，经甲方书面催告后仍未整改的，甲方有权解除本合同。

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、律师费差旅费、鉴定费、评估费、公证费等成本费用。

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处理，甲方此外有权解除本合同，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，任何一方均有权向甲方所在地法院提起诉讼。

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，自双方法定代表人或委托代理人签字并加盖单位公章或合同专

用章之日起生效。

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)：

法定代表人(或委托代理人)：

联系电话：

2026 年 9 月 21 日

乙方(盖章)

法定代表人(或委托代理人)：

联系电话：

2026 年 9 月 21 日