

牙克石市政务服务中心 综合窗口服务采购项目政府采购合同

合同编号：HZCYKSS-C-F-250008-HT-2574121

甲方：牙克石市政务服务中心

地址：牙克石市兴安新城1号房

乙方：中科永为(武汉)科技有限公司

地址：武汉市汉阳区汉荣苑12号楼9层1号

甲、乙双方根据《中华人民共和国政府采购法》《中华人民共和国政府采购法实施条例》《中华人民共和国民法典》等相关法律法规、规范性文件以及综合窗口服务采购项目/HZCYKSS-C-F-250008的中标（成交）结果、招标（磋商）文件、投标（响应）文件等文件的相关内容，经平等自愿协商一致，就如下合同条款达成一致意见。

一、乙方向甲方提供的服务内容

（一）根据招标（磋商）文件及中标（成交）结果公告，乙方向甲方提供的服务内容如下：详见附件1综合窗口服务采购项目服务清单。

二、乙方服务成果的交付时间、地点

（一）服务期限：2025年8月1日至2026年8月1日。

（二）服务成果的交付时间和交付要求：自合同签订之日起1年，期满后，服务考核合格以后可以续签至3年，第二年、第三年按照采购合同履行验收合格后，一年一签。

（三）服务地点：牙克石市政务服务中心。

(四) 乙方代表及联系电话：严谨 18627839210。

(五) 甲方代表及联系电话：刘鑫 15147058585

注：服务成果分阶段交付的，应分别列明各阶段的交付时间、交付内容。

三、乙方提供服务成果的质量

(一) 乙方提供的服务应同时满足：

1. 符合国家法律法规和规范性文件对服务质量的要求；
2. 符合甲方招标（磋商）文件对服务的质量要求；
3. 符合乙方在投标（响应）文件中或磋商、谈判过程中对服务质量作出的书面承诺、声明或保证。上述质量要求作为甲方对乙方服务质量的验收依据。

(二) 乙方应根据国家法律法规和规范性文件的规定、招标（磋商）文件的相关要求、投标（响应）文件及乙方承诺、声明或保证，向甲方提供相应的服务质量证明文件。

四、乙方服务成果的交付方式及载体

乙方交付服务成果方式及载体应符合国家法律法规和规范性文件的要求，并符合甲方招标（磋商）文件的要求、乙方在投标（响应）文件中对服务成果交付方式及载体作出的承诺。

五、甲方对乙方服务的监督

甲方对乙方提供的服务有权进行监督，当乙方服务质量、服务内容不符合约定时，甲方有权要求乙方及时进行整改，对乙方拒不改正或整改不到位的，甲方有权随时解除合同，并根据具体情况扣除部分或全部服务费用。

六、合同金额

在乙方提供完全符合合同要求的服务的前提下，本合同总金额845800.00元（小写），人民币捌拾肆万伍仟捌佰元整（大写）。

七、付款时间及条件

（一）付款时间及付款金额：

1、按财政拨款月支付，达到付款条件起30日，支付合同总金额的8.33%，即支付70455.14元。

2、按财政拨款月支付，达到付款条件起30日，支付合同总金额的8.33%，即支付70455.14元。

3、按财政拨款月支付，达到付款条件起30日，支付合同总金额的8.33%，即支付70455.14元。

4、按财政拨款月支付，达到付款条件起30日，支付合同总金额的8.33%，即支付70455.14元。

5、按财政拨款月支付，达到付款条件起30日，支付合同总金额的8.33%，即支付70455.14元。

6、按财政拨款月支付，达到付款条件起30日，支付合同总金额的8.33%，即支付70455.14元。

7、按财政拨款月支付，达到付款条件起30日，支付合同总金额的8.33%，即支付70455.14元。

8、按财政拨款月支付，达到付款条件起30日，支付合同总金额的8.33%，即支付70455.14元。

9、按财政拨款月支付，达到付款条件起30日，支付合同总金额的8.33%，即支付70455.14元。

10、按财政拨款月支付，达到付款条件起 30 日，支付合同总金额的 8.33%，即支付 70455.14 元。

11、按财政拨款月支付，达到付款条件起 30 日，支付合同总金额的 8.33%，即支付 70455.14 元。

12、按财政拨款月支付，达到付款条件起 30 日，支付合同总金额的 8.37%，即支付 70793.46 元。

每月月底前支付上月费用。支付方式为银行转账。

(二) 付款条件：每次付款前，乙方需向甲方提供等额的增值税普通发票。

(三) 乙方账户信息：

乙方名称：中科永为(武汉)科技有限公司

开户银行：武汉农村商业银行王家湾支行

银行账号：211290707610012

八、知识产权

乙方应保证其提供的服务及服务成果的全部及部分，均不存在侵犯第三方知识产权的情形，其服务成果的所有权由甲方享有。否则，乙方应向甲方承担违约责任及赔偿由此给甲方造成的名誉及经济损失。

九、违约条款

(一) 甲方没有正当理由逾期支付合同款项的，每延期一日，甲方应按照逾期支付金额以 LPR 利率承担违约责任。

(二) 乙方逾期提供服务成果的，每延期一日，乙方应按照合同总金额 3% 承担违约责任。延期达到 10 日，甲方有权解除合同，拒

付延期部分的相应服务款项，并要求乙方赔偿甲方的经济损失。

(三) 乙方交付的服务不符合质量要求，或其服务成果存在侵权行为的，甲方有权解除合同，并要求乙方支付合同总金额 3% 的违约金，违约金不足以赔偿甲方损失的，甲方有权要求乙方赔偿经济损失。

(四) 乙方交付的服务不符合质量要求，或其服务成果存在侵权行为的，甲方有权解除合同，并要求乙方支付合同总金额 3% 的违约金，违约金不足以赔偿甲方损失的，甲方有权要求乙方赔偿经济损失。

(五) 乙方在参与本项目采购活动过程中，如存在提供虚假承诺、证明、串通投标等违法违规行为，除承担相应的行政责任外，甲方有权解除合同，并要求乙方承担合同总金额 5% 的违约金，违约金不足以赔偿甲方损失的，甲方有权要求乙方赔偿经济损失。

(六) 乙方存在其他违反本合同的行为，应承担相应的违约责任（注：可以根据情况进行细化）；违约金不足以赔偿甲方损失的，甲方有权要求乙方赔偿经济损失。

十、不可抗力

因不可抗力致使一方不能及时或完全履行合同的，应及时通知另一方，双方互不承担责任，并在 30 天内提供有关不可抗力的相关证明。合同未履行部分是否继续履行、如何履行等问题，由双方协商解决。

十一、争议的解决方式

合同发生纠纷时，双方应协商解决，协商不成，可以采用下列方式解决：

(一) 提交仲裁委员会仲裁。

(二) 向双方所在地人民法院起诉。

十二、合同保存

合同文本一式肆份，采购单位执贰份、中标（成交）供应商、采购代理机构、各执壹份。合同文本保存期限为从采购结束之日起至少保存十五年。

十三、合同附件

本合同所附下列文件是构成本合同不可分割的部分，与本合同具有同等法律效力：

- 1、服务清单（双方应盖章确认）
- 2、乙方出具的报价单（函）
- 3、中标（成交）结果公告及中标（成交）通知书
- 4、甲方招标（磋商、谈判）文件
- 5、乙方投标（响应）文件
- 6、甲乙双方商定的其他文件

十四、本合同由甲乙双方盖章生效。

（以下无正文）



甲方名称：牙克石市政务服务中心

甲方法定代表人或负责人：

2025年7月31日



乙方名称：中科永为(武汉)科技有限公司

乙方法定代表人或负责人：

2025年7月31日

附件 1

综合窗口服务采购项目服务清单		
序号	服务分项	服务内容
1	(一) 综合受理窗口服务	<p>1. 聚焦政务服务创新模式，全面承接“一件事一次办”“高效办成一件事”“工程项目审批帮办代办”“企业开办服务”“免证办”“跨省通办”“全区通办”“网上办”“掌上办”等各类窗口业务。深度落实代办帮办、综合受理等服务职责。同步提供延时服务、预约服务、自助服务区操作辅导及“好差评”评价引导等配套服务。同时，承担综合窗口事项清单动态梳理、审核要点精准提炼、办事流程持续优化等工作，全方位提升政务服务标准化水平。</p> <p>2. 依托综窗软件系统，全流程完成业务咨询、收件登记、受理审查、资料流转、部门协调对接、统一出件、帮办代办、结果送达、投诉处理等工作任务。建立业务办理进度实时跟踪机制，定期生成数据统计分析报告，为政务服务效能提升提供数据支撑。</p> <p>3. 严格执行首问负责制、一次性告知制、限时办结制及 AB 岗机制等规章制度，为群众提供专业、高效、规范的咨询服务，确保综合窗口进驻事项咨询解答全覆盖、无死角。</p> <p>4. 全力配合完成单位交办的其他临时性、突发性及专项性工作任务，确保政务服务工作协同推进。</p>
2	(二) 咨询导办服务	<p>1. 承担大厅全区域业务咨询、材料前置预审、表单填写辅导、业务一次性告知、智能取号引导及业务分流等基础服务工作。重点做好政务公开专区、综合咨询台、前置导办区、自助网办区、24 小时自助服务区等功能区域的操作辅导服务。同步提供免费打印复印、蒙汉双语服务、暖心便民服务、无障碍服务等多元化特色服务，满足不同群体办事需求。</p> <p>2. 及时更新并提供最新版办事指南，精准解答各类政务服务事项政策咨询、办理结果查询等问题，确保提供专业、权威、高效的业务解答服务。</p> <p>3. 建立健全投诉处理服务体系，专职负责“办不成事”反映窗口、“诚信建设问题投诉”窗口工作。通过电话受理、现场接待等多渠道收集群众诉求，快速响应并协调窗口人员整改落实，及时反馈处理结果。同时，强化现场纠纷调解能力，妥善处理各类突发矛盾，维护大厅良好服务秩序。</p>
3	(三) 人员管理服务	<p>1. 派驻至少 1 名经验丰富的驻场经理，全面统筹日常会议组织、学习培训考核、投诉接待处理、绩效考核评定、应急保障管理及日常巡查整改等工作。系统开展综窗人员管理培训，高效推进政务服务创新举措落地实施，定期分析服务数据，提出流程优化、信息共享及服务效能提升的可行性建议。</p> <p>2. 根据工作内容科学配置工作岗位，确保现有人员队伍稳定。所选派人员须完全满足综窗人员素质要求，统一着装，秉持热情诚挚的服务态度，凭借优质过硬的业务能力服务办事群众。建立人员动态管理机制，遇临时人员调换情况，须提前向采购方提交书面申请，经确认后</p>

		<p>方可执行，确保岗位工作无缝衔接。</p> <p>3. 建立健全考勤管理制度，每日汇总综窗人员休假、病假、事假及考勤情况，及时报送采购方备案。人员请假需提交规范的请假申请单，确保考勤管理规范有序。</p> <p>4. 严格执行每日工作时间安排，根据采购方需求，灵活调配人员加班。全面落实“早晚弹性办、午间不间断、周末不打烊”服务要求，按需提供延时服务，确保政务服务全天候在线。</p>
4	(四) 综合培训服务	<p>1. 系统制定综合窗口服务人员培训计划，定期开展政策法规、规章制度、业务操作技能、服务礼仪等专项培训。每年至少组织2次服务礼仪培训、12次业务集中培训，开展1次消防应急演练、突发公共卫生事件演练及心理疏导专题培训。每季度开展“红旗窗口”评选活动，树立服务标杆。同时，结合新形势、新要求，动态调整补充培训内容，确保培训针对性和时效性。</p> <p>2. 建立月度考核机制，考核形式可结合采购方要求及业务实际灵活制定。根据考核结果精准开展针对性培训与改进提升工作，综合至少两次考核结果，科学评估员工作表现，确定人员留用情况。采购方保留基于工作需要的一票否决权，确保人员队伍整体素质。</p> <p>3. 强化安全教育培训，建立完善安全管理制度体系，定期组织安全演练，提升窗口人员应对突发事件处置能力。</p> <p>4. 着力培养高素质讲解团队，承担大厅参观学习接待讲解、业务咨询解答等工作，充分展示政务服务特色亮点与工作成效。</p> <p>5. 创新开展品牌宣传工作，综合运用文字报道、视频制作、网络直播等线上线下多元化宣传形式，深度挖掘并广泛宣传工作特色亮点。每月向单位报送不少于1篇工作动态信息，每周开展直播活动不少于2场，持续提升政务服务品牌影响力。</p>
5	(五) 窗口人员基本条件	<p>1. 年龄要求：原则上不超过35周岁。</p> <p>2. 学历专业：具备大学专科及以上学历，计算机科学与技术、网络工程、信息管理等相关专业优先录用。</p> <p>3. 户籍条件：须为牙克石市本地户籍，确保人员稳定性与服务适配性。</p> <p>4. 特殊政策：持有《政务服务办事员职业技能等级证书》者，可在年龄和学历条件上适当放宽，并享有优先录用资格。</p> <p>5. 综合素质：身体健康，形象气质良好；工作积极主动，具备出色的沟通协调能力和语言表达能力；纪律意识、保密意识强，能够严守政务服务工作纪律。</p> <p>6. 职业素养：性格开朗，学习能力强，具备良好的抗压能力与创新意识；服务意识、大局意识、团队协作精神突出，能够自觉服从工作安排与调配。</p> <p>7. 背景要求：无违法犯罪记录，无被开除公职等不良从业记录，确保人员政治素质与职业操守。</p>
6	(六) 具体要求	<p>1. 人员招聘管理：统筹实施招聘全流程管理，确保录用人员质量达标。同时，现有人员配置保持不变，且薪资待遇不得低于此前水平。此外，中标人需协助承担原有人员2025年4月至6月期间的工资及社会保险费用，该费用由采购人直接进行拨付。</p> <p>2. 劳动关系管理：依法与选派人员签订劳动（劳务）合同，建立规范</p>

	<p>劳动关系。严格按照采购方核定的工资标准按时足额发放工资，及时缴纳社会保险等法定福利，切实保障员工合法权益。</p> <p>3. 法规协同配合：积极配合采购方做好政务服务相关法律法规、政策文件的宣传解释工作，确保政策执行的一致性与准确性。</p> <p>4. 合同履行管理：严格遵守双方签订的服务合同条款，全面履行各项服务承诺，确保服务质量与标准符合合同约定。</p> <p>5. 人员保障机制：建立健全人员储备与快速补充机制，确保满足采购方各类型岗位人员招聘及选派需求。人员离职后须在规定时间内完成补充，杜绝岗位空缺现象。</p> <p>6. 服务监督管理：无条件接受采购方对选派人员的日常管理、工作检查及绩效考核，积极配合整改落实检查考核中发现的问题。</p> <p>7. 方案提交要求：须提交包含服务方案、管理措施、招聘流程及服务承诺等内容的完整响应文件，方案应具有较强的针对性、可操作性和创新性。</p> <p>8. 禁止性条款：明确禁止将选派人员委托第三方代聘、代管，严禁将本项目进行分包或转包，确保服务工作的自主性与完整性。</p>
--	--