

合同编号： ZGEQXAXYF202505

准格尔旗行政审批政务服务与数据管理局向 社会力量购买接诉即办服务项目合同



甲方：准格尔旗行政审批政务服务与数据管理局

乙方：西安威有孚科技有限公司

甲方：准格尔旗行政审批政务服务与数据管理局

地址：鄂尔多斯市准格尔旗

乙方：西安威有孚科技有限公司

地址：陕西省西安市长安区韦曲街办西部大道 31 号（天都佳苑）1 幢 1 单元 11607 室

根据《中华人民共和国民法典》等相关法律法规签订本合同，以资共同遵守。

第一章 服务内容及期限

第一条 乙方通过专业化运营方式及团队为甲方提供准格尔旗行政审批政务服务与数据管理局采购向社会力量购买接诉即办服务项目的服务工作。

第二条 服务期限：2025 年 5 月至2025 年 12 月。服务到期前 20 个工作日，乙方需要提供工作绩效评估表，由甲方对乙方的服务进行考核验收，并根据验收结果确定是否续签，续签不超过 3 年。

第二章 服务要求

第三条 乙方按照甲方的实际需求提供服务并满足以下要求：

1、人员规划要求：

服务人员须满足以下条件：

- (1) 遵纪守法、诚实守信，具有良好的个人品质和职业道德，无违法犯罪记录；
- (2) 专科及以上学历，法律专业、有政府部门工作经验、市民热线工作经验优先考虑；
- (3) 年龄在 21 岁到 35 岁之间（特别优秀且岗位匹配性较高的可适当放宽条件）；
- (4) 普通话标准、口齿清晰，具有较强的语言表达能力、沟通协调能力；
- (5) 熟练使用 Office 办公软件；
- (6) 具有较强的学习能力，可以较快的接受新事物；
- (7) 具有较强的责任心，在工作中能够吃苦耐劳；
- (8) 身体健康，具有一定的心理抗压能力。

2、热线服务服务要求：

(1) 工作时间

按照准格尔旗行政审批政务服务与数据管理局的统一安排进行，正常上下班。为保障接诉即办热线电话持续为民服务，周末、节假日需要轮流值班。

(2) 工作内容

做好诉求转派、督办、审核、回访、回复、考核等各项业务工作。进行数据汇总分析，使企业群众诉求更快、更准、更精确的解决，提升市民满意度。减少诉求出现逾期办理现象，缩短处理时限。具体内容（包括但不限于以下内容）

- 在规定时限内完成热线诉求的接收；
- 在规定时限内完成热线诉求的督办；
- 网络诉求的接收、转派、督办等工作；
- 在规定时限内对已办理完毕的企业和市民诉求回访；
- 完成热线知识库的建立、维护、更新工作；
- 完成准格尔旗行政审批政务服务与数据管理局安排的其他临时性工作

3、绩效管理要求

(1) 按月对服务人员进行绩效考核，主要考评专业能力、工作态度、工作结果以及纪律作风等内容；

(2) 考核结果与月度绩效挂钩，按照考核成绩对应标准形成激励机制，提高员工积极性，提升工作效率及服务质量。

第三章 双方权利义务

第四条 甲方的权利与义务

1. 甲方有权根据招标文件及本合同的服务内容及要求对乙方进行履约质量、履约结果的检查，如检查发现乙方未按约定履行服务的，双方按本合同违约责任中第十五条约定执行。

2. 在本合同生效后，甲方应向乙方提供相关的、必要的信息，并为所提供信息的准确性、真实性、完整性负责。

3. 甲方应严格按照本合同约定的期限和方式支付服务费。

4. 合同生效后，甲方应配置与此次项目相关人员配合乙方开展工作，涉及与各单位的沟通，甲方应给与充分的配合与协调。

5. 项目实施过程中，甲方应负责提供本项目所需的办公室等设施安排，以满足服务需

要，包括所需硬件设备等。

第五条 乙方的权利与义务

1. 乙方应尽一切努力，按照本合同的约定高效和经济地向甲方履行服务义务，并对服务的品质负责。

2. 乙方应根据甲方实际情况，制定并实施符合甲方实际需求的服务方案。

3. 乙方在履行与本合同有关的服务中不得为私利而接受贸易佣金、回扣或类似款项。

4. 乙方给甲方或任何第三人造成损失的，乙方应承担赔偿责任。

5. 乙方应根据项目的进展与甲方的相关负责人员进行交流汇报，告知项目的实施状况。

第四章 知识产权及保密条款

第六条 本项目的成果特指乙方因完成本合同项下工作而形成的所有分析结论、分析报告以及因履行本合同涉及的与甲方有关的信息资料等，上述成果的知识产权（包括但不限于版权、发表权等）归甲方所有。

第七条 任何一方在签署或履行本合同过程中对知晓的对方未公开的商业秘密及其他资料和信息，非经对方书面同意不得使用或向第三方泄露，否则应承担由此给另一方造成的损失，但甲方为履行本合同目的使用乙方提供的服务除外，法律另有规定的除外。

第八条 保密信息包括但不限于以下内容：工作流程、规章制度、数据资源、客户信息、员工信息、协议内容、经营状况指标、不公开的任何资料、合作伙伴及合作关系细节、未来商业计划、涉及商业秘密的业务函电等。

第九条 任何一方违反本条约定的保密事项，应按照本合同总金额的 10% 承担违约责任，如违约金不足以弥补损失的，守约方有权继续追偿。

第十条 乙方保证提交甲方之研究资料及任何信息没有侵犯任何第三方的知识产权及其它权益，如因此导致任何第三方向甲方主张权利或索赔的，所有的责任均由乙方承担。

第五章 费用及支付

第十一条 服务费为人民币 ¥898,000.00 元，大写：捌拾玖万捌仟元整。（简称合同总金额）。

第十二条 支付方式和支付时间

本合同签订后的 15 个工作日内，甲方需向乙方支付本合同总金额的 90%（即人民币：¥808,200.00 元，大写：捌拾万零捌仟贰佰元整）；服务到期前 1 个月，甲方需向乙方支付本合同总金额的 10%（即人民币：¥89,800.00 元，大写：捌万玖千捌佰元整）。

第十三条 甲方每次付款前乙方需先行开具等额增值税普通发票。

乙方银行信息：

公司名称：西安咸有孚科技有限公司

开户行：招商银行股份有限公司西安城北支行

账号：129910607810101

第六章 违约责任

第十四条 双方应互相尊重彼此享有的合同权利，并采取一切合理的措施保证本合同的实施。

第十五条 乙方未按合同约定期限、内容履行合同义务或未达到双方书面确认的考核要求，经甲方书面催告要求其采取补救措施，乙方在一个月的整改期内仍未达到双方书面确认的考核要求的，甲方有权解除合同，乙方应承担合同价款 15% 的违约金并承担整改期间甲方的损失。

第十六条 无正当理由的情况下，甲方要求乙方更换或辞退某名服务人员的，应承担因此可能产生的经济补偿。

第十七条 保密信息的收受方违反保密协议的规定，致使保密信息泄露的，收受方向披露方承担赔偿责任，同时有义务采取有效措施阻止信息进一步扩散。

第十八条 不论本合同其他条款有何约定，一方基于履行本合同所产生的全部责任、违约金、损害赔偿总额累计不得超过合同总金额。但合同任何一方对另一方的商誉损失、利润损失，及其它间接的、附随性的、惩罚性的损失或赔偿不承担任何责任和义务。

第七章 争议解决

第十九条 双方当事人应尽全力友好协商解决因本合同而产生的或与本合同有关的一切争议。

第二十条 双方如不能友好协商解决因本合同而产生的或与本合同有关的争议，向甲方所在地的人民法院提起诉讼。

第八章 通知

第二十一条 甲乙双方因履行本合同而相互发出或提供的所有通知、文件、资料等，均应按照本合同所列明的通讯地址、电话号码、传真号码、电子邮件等通知方式进行传达；一方如果迁址或者变更相关号码，应当及时书面通知对方；通过邮寄方式的，挂号寄出或者投邮当日视为送达；以传真或电子邮件方式的，发出时视为到达。

第二十二条 一方变更通知或通讯地址，应当变更之日起5日内，以书面形式通知对方；否则，由未通知方承担由此而引起的相关责任。

第九章 生效及其他事项

第二十三条 本合同一式伍份，甲方执叁份，乙方执贰份。

第二十四条 本合同自甲乙双方授权代表签字并盖章之日起生效，本合同签订后如需修改变更，须经甲、乙双方协商达成一致后，以签订补充协议进行修改。补充协议与本合同具有同等法律效力；补充协议与本合同约定不一致的，以补充协议所载内容为准。

(以下无正文)

甲方（盖章）准格尔旗行政审批政务服务与数据管理局 乙方（盖章）西安咸有孚科技有限公司

法定代表人：_____



法定代表人：_____



地址：鄂尔多斯市准格尔旗行政审批政务服务与数据管理局 地址：陕西省西安市长安区
韦曲街办西部大道31号（天都佳苑）1
幢1单元11607室

电话：_____

电话：_____

签订日期：2025年6月10日

签订日期：2025年6月10日