

综合窗口第三方外包项目

项

目

合

同

采购单位（甲方）：乌拉特中旗政务服务与数据管理局

供应商（乙方）：北京思源同创科技有限责任公司

项目名称和编号：综合窗口第三方外包项目、

BSZCZQS-C-F-250053

签订地点：乌拉特中旗政务服务与数据管理局

乙方在甲方组织的综合窗口第三方外包项目中，通过公平竞争，成为中标人，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 服务内容及服务期限

第一条 乙方为甲方提供综合窗口第三方外包项目的服务工作。

第二条 服务期限

即：2025年9月20日至2026年9月19日。

第二章 项目内容

第三条 乙方按照甲方的实际需求提供以下服务：

1、项目服务规划

深化“综合一窗”服务，按照业务最大综合、流程最大优化、人员最大利用、办事最大便捷、保障最大效益、成本最大节约的原则，以“无差别受理、全流程服务”为核心目标，打破传统按领域划分窗口的壁垒，将各类政务服务事项统一纳入“大综窗”受理范畴，进而对窗口进行专业布局，设置综合窗口、专业窗口、临时窗口、特色窗

口等多种分类窗口，动态优化窗口资源配置。

构建智慧化审前服务，在窗口受理能力提升基础上，建立健全前置服务体系，对咨询引导、网办指导、材料准备、申报辅导、窗口受理、统一出件等环节进行全链条流程再造，改善群众进厅后“找不到、看不懂、没人管”的问题。充分宣导“一件事”办理模式，激活多事项联办需求，打破双侧信息壁垒，促进政府供给侧优化改革，推动落实“高效办成一件事”工作成效。

进一步推进政务服务运行标准化、服务供给规范化、企业和群众办事便利化。规范行政服务工作，提高行政服务质量标准，提升行政服务形象，建立健全“场所整洁、管理规范、成本节约、运作有序、服务高效”的管理模式，营造优良的政务办事环境，改善群众和企业的办事体验，以群众需求点出发，建立标准化服务流程，实施精细化管理，树立全员标准意识。

2、现场运营管理

数字化综合管理服务。引入数字化管理平台，根据政务服务中心各项管理标准进行功能设计，深度契合各项管理制度和工作流程，并在执行过程中充分留痕，做到管理过程可视化、标准执行可观测、流程规范可追溯、业务数据可分析。

完善标准化管理服务。完善大厅管理，针对设备故障、群众突发诉求等完善应急预案并制定标准化流程；强化人员规范管理，建立月度业务技能、季度服务素养培训机制，建立“多级联动+质控督查”

管理机制，同步开展“微型培训会”解答业务难题，建立基层问题闭环反馈渠道。

培训服务。制定培训计划，编写培训教材，针对不同层级需求开展差异化培训。对当前综合窗口、医保、社保业务事项，定期组织政策解读、业务操作等专项培训，对服务人员进行深化“放管服”改革优化营商环境的背景及相关政策进行培训，熟悉掌握政务服务改革建设内容；围绕窗口工作人员所必备的服务礼仪、行为规范和工作素养进行培训，做到服务效率、服务质量和服务方式的全面提升。

成立项目宣传小组。将政务服务窗口前移到直播平台开展相关工作，聚焦民生热点、为企业服务、帮办代办、政策解读、办事指南等，探索政务云厅、在线直播、云坐席等线上服务方式，通过直播、短视频等多种形式的保障，实现政务服务从被动响应向主动服务转变，缩短服务距离，让政务服务“触手可及”，助力政务服务品牌建设和推广。

讲解服务。主要配合大厅参观学习的讲解展示、督察组来访接待、参观带领、业务解答。全方位展示本项目政务服务优势和成效，根据参观来访群体的不同，讲解小组分类准备讲解方案，将工作流程化标准化、规范化。

数字人智能交互终端。依托先进的AI算法，以政务大厅终端为载体，由人工智能引导办事过程，支持识别唤醒、语音交互、含50个高频事项，100条常见问答，大厅信息，精准服务零等待，7*24小

时“数字政务员”上岗”，手机扫码对话，真人级交互。

3、业务受理

(1) 咨询导办。以优质的服务态度进行大厅引导工作，熟悉大厅办事流程及标准，对群众做到热心服务，耐心指导解答，引导办事导向，提高大厅办事效率，避免群众因材料缺失来回跑，从而提高窗口工作人员的办件效率，变被动服务为主动服务。

(2) 预审分流服务。通过建立“预审在前、分类分流”的服务机制，实现办事材料“提前审、精准补”、办理流程“合理分、高效办”，推动服务模式从“坐等审批”向“主动服务、靠前服务”转变。

(3) 综合受理。推进“按部门设窗”到“一窗受理”的转变，方便群众或企业办事。日常管理过程中严格落实“首问负责、一次告知、限时办结、办事公开、责任追究”的原则，建立服务窗口综合培训及考评体系，事项受理、人员管理和窗口服务统一规范，进一步提升整体服务水平，为办事群众或企业提供规范化、标准化、专业化的政务服务，切实破解企业、群众“来回跑、多头跑”和窗口忙闲不均、排队等候的问题。

(4) 帮办代办。主动为企业和群众提供帮办代办服务，帮助准备材料，帮助完成网上申报、掌上办和自助办；为特殊群体提供指引及帮扶、代发等多场景帮办代办服务；对老弱病残孕等行动不便的群体开辟“绿色通道”，启用“无障碍”设施设备，力所能及地提供特惠性服务，让其能尽快进行业务办理。

(5) 企业开办。负责为企业和群众提供“一对一”贴心帮办代办

服务。帮办是指在接受申请人咨询、协助准备齐全材料后，帮办人员带领申请人到相关窗口办理业务。代办是指申请人在准备齐全材料并完成材料交接手续后，由代办员全程代替办理。

(6) 跨域通办。承担政务服务中心“跨域通办”窗口业务，为企业群众提供“跨域通办”政策咨询、指导、办理，帮助申请人进行网上申报、资料寄递。通过“收受分离”模式，负责与属地审批部门人员开展异地视频会商收件，并将材料邮寄到属地审批部门完成办理，属地审批部门寄递办件结果或网络推送办理结果。

(7) 高效办成一件事。根据本项目政策要求，配合政务服务中心推进“高效办成一件事”在窗口实际运行，提升企业群众满意度。

(8) 材料流转。按照“受审分离”和“前台综合受理、后台分类审批、统一窗口出件”的模式，综合窗口工作人员受理收件后，由专人将相关材料流转给后台审批人员。帮办代办的项目涉及跨层级、跨区域的联办事项，项目帮办代办服务转办相应层级、区域政务大厅协同办理，切实提高跨层级、区域间事项流转、审批效率。

(9) 出证服务。采取现场发证和邮政寄递等方式，提供业务办理批准文件(含即办件和非即办件)的送达服务，并做好每日登记和统计工作。

企业群众申办事项办结后，各审批部门需要在承诺时限内将审批证照文书送至出证窗口或由出证窗口统一制证，并在第一时间告知申办人签领或邮寄送达。

(10) 特色窗口。根据本项目要求，设置为特殊人群办事人员提供

专门的受理服务，例如爱心窗口、一件事一次办、兜底服务。

第三章 效益目标

第四条 乙方提供的服务需达到以下效益目标：

1. 提升政务服务作品品质。通过加强日常工作管理，创新管理模式，提升服务品质。
2. 以“一窗通办”为工作目标，全面推进“一窗”受理的综合窗口服务模式。
3. 政务服务窗口建设管理科学化、数字化。通过专业化管理，建立健全科学高效的服务管理机制。

第四章 双方权利义务

第五条 甲方的权利与义务

1. 甲方有权对乙方就服务项目所做工作进行监督检查，乙方同意在服务项目进行过程中接受甲方的监督检查。
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，涉及与入驻单位的沟通，甲方应给予充分的配合与协调。
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。

第六条 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并向甲方提供该方案。

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。

6. 乙方有义务做好本项目的人力资源管理工作(包括不限于签订劳动合同、人员管理等),乙方的合法分支机构依法享有项目所在地的相关惠企利企政策。

第五章 知识产权及保密条款

第七条 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。

第八条 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。

第九条 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。

第十条 任何一方违反本条约定的保密事项，应按照本合同项目服务费的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。

第十一条 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他权益，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。

第六章 服务费用及支付方式

第十二条 服务费用总计为1994200元，大写：壹佰玖拾玖万肆仟贰佰元整（简称合同总金额）。

第十三条 支付方式：本合同费用分2阶段支付。

1期：支付比例50%，合同签订后99个工作日内甲方向乙方支付合同总金额的50%，即人民币997100元，大写（玖拾玖万柒仟壹佰元整）。

2期：支付比例50%，年底进行考核，考核通过后99个工作日内甲方向乙方支付合同总金额的50%，即人民币997100元，大写（玖拾玖万柒仟壹佰元整）。

第十四条 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：北京思源同创科技有限责任公司

开户行：中国农业银行股份有限公司呼和浩特西郊支行

账 号：05525301040008532

第七章 违约责任

第十五条 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。

第十六条 甲方延迟支付服务费用，由此造成工作停滞、延误的，乙方不承担延迟履行的责任；经书面催告，甲方在一个月的宽限期内仍未支付服务费用的，乙方有权解除合同。合同解除后，甲方应按合同剩余项目服务费的5%作为违约金支付给乙方并赔偿乙方为准备履行合同而花费的合理费用，具体金额双方按实际履行情况另行书面确认。

乙方未按合同约定期限、内容履行合同义务，经甲方书面催告要求其采取补救措施，乙方在一个月的宽限期内仍未改进的，甲方有权解除合同。合同解除后，双方据实结算已履行部分的项目费用，乙方应按合同项目服务费的5%作为违约金支付给甲方并赔偿甲方为避免损失扩大而花费的合理费用，具体金额双方按实际履行情况另行书面确认。

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，收受方应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，以及其他间接的、附随性的、惩罚性的损失或赔偿不承担任何责任和义务。

第八章 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,任何一方均可向甲方所在地有管辖权的人民法院提起诉讼。

第九章 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,应当在变更之日起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。

第十章 生效及其他事项

第二十三条 本合同一式肆份,甲乙双方各执贰份。

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,可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）：

乌拉特中旗政务服务与数据管理局

法定代表人：

或委托代理人：

联系方式：

签订日期：2025年9月19日



乙方（盖章）：

北京思源同创科技有限责任公司

法定代表人：

或委托代理人：

联系方式：

签订日期：2025年9月19日

