

# 购买综窗服务业务及政务服务提升项目

项

目

合

同

采购单位（甲方）：乌审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：购买综窗服务业务及政务服务提升项目

ESZCWSS-G-F-250187

签订地点：乌审旗政务服务与数据管理局

签订时间：2025年9月28日

乙方在甲方组织的购买综窗服务业务及政务服务提升项目中，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 乙方为甲方提供购买综窗服务业务及政务服务提升项目的服务工作。

### 第二条 服务期限

即：服务期三年，合同一年一签，首年服务期限为2025年9月28日至2026年9月27日，后续每年服务期依据上一年度服务考核结果由甲方确定是否续签。

## 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. 综合运营管理服务

（1）完善大厅标准管理服务。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“旗镇一体化”管理机制，对苏木镇便民服务中心及园区服务站点开展全覆盖巡查，强化基层窗口人员管理和业务培训，对基层落实综合一窗受理、高效办成一件事、跨区通办等工作进行督促和落实；同步由业务经理开展“业务培训会”解答业务难题，建立基层问题闭环反馈渠道。

（2）参观讲解服务。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。

（3）政务直播服务。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，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”。

（4）分层分类培训服务。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、服务质量和方式方法的全面提升，按照政务服务标准化要求统一工作服装。

（5）构建智慧化审前服务。在窗口受理能力提升基础上，建设健全前置服务体系，对咨询引导、网办指导、材料准备、申报辅

导、窗口受理、后台审批、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。

（6）深化“综合一窗”服务。优化窗口资源配置，调整现有窗口布局，全面实现“大综窗”服务，动态调配人员或引入新资源充实前置服务与帮办代办岗位。建立潮汐窗口，根据工作日业务高峰时段动态增开窗口，有效破解人员不饱和问题；持续落实推进政务服务标准化、规范化、便利化工作要求，持续推进一网通办、跨域通办、高效办成一件事等改革落在实处，不断提升政务服务效能。

## 2. 接诉即办服务

（1）受理乌审旗范围内12345政务服务便民热线的咨询、投诉、求助和建议等诉求工单，并及时进行转办、挂账、反馈等工作，按工作流程和有关规定进行妥当处置。

（2）根据诉求类型、处理情况等内容进行分类梳理，对反映人员姓名、单位或住址、联系电话、诉求内容等信息进行统一登记，汇总归档，建立电子化台账及档案。

（3）围绕群众诉求、办理情况、考核数据、趋势变化进行数据分析，定时（日/周）制作汇总报告，每月以考核期为时间节点制作月报，年末或第二年年初，制作年报，为决策层提供数据参考。

（4）对热线受理的热点、重大、疑难、复杂等诉求进行督办；

承担接诉即办业务日常考核、工单督办、专项督查，对各承办单位进行实时排名考核评价；承担接诉即办疑难、复杂、重点工单的现场核实、协调、督办。

### 3. 数据管理服务

（1）政务大厅的综合绩效考核、投诉处置、群众满意度测评，政务服务质量评估、督促窗口行政审批和政务服务标准化、规范化、便利化建设，辅助进驻主管部门建设网上审批系统及与各部门业务系统相互协同应用、网络建设、运行、维护和管理。

（2）政务数据资源目录整理、数据采集、共享、数据融合。

（3）大数据、智能化相关工作的交流与宣传；数字化领域业务培训。

（4）相关业务办理平台及数据平台运营工作，要求服务团队及成员须具备平台运营服务能力，具备一定的平台运营或建设经验，熟悉平台运营流程，保障运营服务质效。召开培训、统计现有业务系统，整理数据清单、“一表通”系统数据更新、治理、共享及数据回流应用情况进行检查、督促整改。

### 4. 营商环境促效服务

负责统筹组织营商环境系统填报工作；梳理撰写典型案例、原创信息及落实暖城暖企和体验官机制。

### 5. 管理岗工作内容

项目经理：承担对外沟通协同与团队整体管理职责，负责沟通协

调、处理重大投诉、制定工作规划、负责现场人员管理、业务管理等日常运行管理工作。

业务经理：负责内部业务管理，构建培训体系，开展业务考核，梳理服务流程，优化工作标准，持续改进服务质量。

## 6. 公共服务岗工作内容

### （1）综合受理服务

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，安排专人做好材料前后台流转工作，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。

### （2）咨询引导前置服务

提供咨询引导服务，负责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。由工作人员手持 PAD 终端设备通过智能导办（借助 AI 技术）平台开展前置引导服务，优化咨询导办、业务流转、帮代办等过程，全量记录服务数据，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。

### （3）帮办代办服务

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。

#### （4）涉企业务服务

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。为企业增值服务配合乌审旗政务服务与数据管理局聚焦企业全生命周期需求，整合政策解读、融资对接、人才服务等资源，打造一站式线上服务枢纽，助力企业降本增效、高质量发展。

#### （5）跨域通办服务

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。

#### （6）预约延时服务

负责合理开设服务窗口，安排专人值班，并通过安排调休的方式在工作日给予相应的补休，保障工作人员合法权益，激发参与延时服务的主动性和积极性。开展预约服务，安排专人负责预约电话的接听、

登记等工作，为企业群众提供预约事项咨询导办深度服务，根据预约情况安排延时服务窗口数量及人员，做好与提供延时服务的部门和综合窗口工作人员的沟通和对接。

#### （7）爱心窗口服务

为特殊人群办事人员提供专门的受理服务。

#### （8）出件服务

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。

### 7. 其他政务服务

为提升政务服务效能常态化提出建设性意见建议、操作性强的改革思路，高效完成乌审旗政务服务与数据管理局交办的其他事项。

## 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；同时，甲方有权要求乙方对服务过程中存在的问题进行整改，乙方应积极配合并及时反馈整改情况。

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. 乙方在服务过程中，若发现可能影响项目进展或结果的重大问题，应及时以书面形式通知甲方，并提出合理的解决方案或建议。

7. 乙方应保证其提供的服务人员具备相应的专业资质和经验，能够胜任所承担的服务工作，并在服务期间保持人员的稳定性。

8. 未经甲方书面同意，乙方不得将本合同项下的全部或部分服务转包给第三方。

## **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。

第十二条 甲方有权对乙方提交的研究资料及信息进行审核，若发现存在可能侵犯第三方知识产权及其他权益的情况，甲方有权要求乙方立即停止使用相关内容，并采取措施消除影响，乙方应积极配合。

第十三条 对于因乙方原因导致的知识产权及其他权益纠纷给甲方造成的商业信誉损失，乙方应采取积极措施恢复甲方商业信誉，包括但不限于发布澄清声明等，并承担相应费用。

## 第六章 服务费用及支付方式

第十四条 服务费用总计为5680000元，大写：伍佰陆拾捌万元整（简称合同总金额）。

第十五条 支付方式：本合同费用分4阶段支付。

1期：支付比例30%，合同签订后90个工作日内甲方向乙方支付合同总金额的30%，即人民币1704000元，大写（壹佰柒拾万肆仟元整）。

2期：支付比例30%，合同执行后的第180日支付本年度服务费的30%，即人民币1704000元，大写（壹佰柒拾万肆仟元整）。

3期：支付比30%，合同执行后的第270日本年度服务费的30%，即人民币1704000元，大写（壹佰柒拾万肆仟元整）。

4期：支付比10%，合同执行后的第360日支付本年度服务费的10%，即人民币568000元，大写（伍拾陆万捌仟元整）。

甲方如期付款的前提是，乙方必须按照合同约定的服务内容和质量标准完成服务。若乙方未本合同要求提供发票或服务未达到合同要求，甲方有权顺延付款时间直至乙方整改完毕并符合要求。

第十六条 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

第十七条 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。

第十八条 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。

第十九条 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。

第二十条 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**

第二十一条 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。

第二十二条 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**

第二十三条 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。

第二十四条 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**

第二十五条 本合同一式肆份,甲乙双方各执贰份。

第二十六条 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）：

乌审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：



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：

