

合同编号：_____

向社会力量购买接诉即办服务项目 政府采购合同

甲方：准格尔旗行政审批政务服务与数据管理局

乙方：内蒙古凯联企业服务有限公司

甲方：准格尔旗行政审批政务服务与数据管理局，地址：内蒙古自治区鄂尔多斯市准格尔旗

乙方：内蒙古凯联企业服务有限公司，地址：内蒙古自治区鄂尔多斯市东胜区东环路 7 号街坊锦厦国际商务广场 2#商业办公楼 C 座 -13-7-6

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、规范性文件以及向社会力量购买接诉即办服务项目 ESZCZQS-G-F-250339（填写政府采购项目编号）的中标（成交）结果、招标（磋商、谈判）文件、投标（响应）文件等文件的相关内容，经甲、乙双方在平等、自愿、公平、公正协商一致的基础上，就如下合同条款达成一致意见，以资共同遵守：

一、乙方向甲方提供的服务内容

（一）根据招标（磋商、谈判）文件及中标（成交）结果公告，乙方向甲方提供的服务、货物（如有）内容如下：乙方向甲方提供“接诉即办”运营服务。

（二）服务项目名称、服务具体内容、服务方式、服务要求、服务成果及与之相关的货物等详细内容，见合同附件—服务清单。

二、乙方服务成果的交付时间、地点

（一）服务期限：本合同服务期限为三年，采用“合同一年一签”的方式。本合同首期服务期限为一年，即自 2026 年 1 月 1 日起至 2026 年 12 月 31 日止。首期服务期满前，

经甲方对乙方服务质量验收合格，且双方协商一致，可续签服务合同。

双方有意在首期合同基础上，建立长期合作关系，续签期限合计最长不超过二年。若甲方决定不再续签，应于当期合同期满前至少 60 日书面通知乙方。

（二）服务地点：准格尔旗行政审批政务服务与数据管理局。

（三）乙方代表及联系电话：李晶、15147526389

（四）甲方代表及联系电话：王震祥、19747976711

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、谈判）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、谈判）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、谈判）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 service 的前提下，本合同金额为每年 1336000 元（小写）壹佰叁拾叁万陆仟元整（大写）。

七、付款时间及条件

（一）付款时间：

1、合同签订后，达到付款条件，支付合同金额的 70%，即 935200 元（大写：玖拾叁万伍仟贰佰元整）；

2、服务期满 6 个月，达到付款条件，支付合同金额的 20%，即 267200 元（大写：贰拾陆万柒仟贰佰元整）；

3、服务期满经验收合格后，达到付款条件，支付合同金额的 10%，即 133600 元（大写：壹拾叁万叁仟陆佰元整）。

（三）乙方账户信息

乙方名称：内蒙古凯联企业服务有限公司

开户银行：中国建设银行股份有限公司鄂尔多斯鄂托克西街支行

银行账号：15050168664900000929

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）甲方无正当理由逾期支付合同款项的，每延期一日，应按当期应付未付金额的 万分之三 向乙方支付违约金。

（二）甲方存在其他违反本合同的行为，应承担相应的违约责任；违约金不足以赔偿乙方损失的，乙方有权要求甲方赔偿由此造成的经济损失。

（三）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的 万分之三 承担违约责任。延期达到 30 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。

（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 10% 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 20% 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；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 15 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) 提交鄂尔多斯市仲裁委员会仲裁。
- (二) 向甲方所在地人民法院起诉。

十二、合同保存

合同文本一式五份，采购单位执三份、中标（成交）供应商执两份。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、合同清单

合同服务清单如下：

十四、双方约定的其他事宜

合同未尽事宜，双方另行签订补充协议，补充协议是合同的组成部分。

十五、本合同由甲乙双方盖章生效

甲方名称：准格尔旗行政审批政务服务与数据管理局（章）

甲方法定代表人或负责人：

（签字）

2025 年 12 月 22 日



乙方名称：内蒙古凯联企业服务有限公司（章）

乙方法定代表人或负责人：

（签字）

2025 年 12 月 22 日



服务清单

甲方：准格尔旗行政审批政务服务与数据管理局

乙方：内蒙古凯联企业服务有限公司

鉴于甲、乙双方已签订《向社会力量购买接诉即办服务项目政府采购合同》（下称“主合同”），为明确服务具体内容、标准与要求，双方经协商一致，订立本服务清单。本清单是主合同不可分割的组成部分，与主合同具有同等法律效力。

一、服务目标与范围

通过乙方提供的专业化、职业化的服务团队，依托“接诉即办”工作机制，全面负责热线及网络诉求的接收、转派、督办、回访、知识库维护及数据分析等全流程工作。通过标准化、精细化的运营管理，确保群众和企业的诉求“接得快、派得准、办得实、评得好”，持续提升准格尔旗政务服务水平，及时响应和高效处理企业与市民的各类诉求，最终实现服务提速、提质、提效，增强人民群众的获得感、幸福感和满意度。

二、服务标准与内容

为确保企业及市民诉求得到高效、精准的响应与处理，提升政务服务效能与公众满意度，通过引入专业社会服务力量，达成以下核心目标与服务内容：

（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) 服务内容：全面承担诉求受理、转办、督办、审核、回访、答复及考核等相关业务；开展服务数据汇总与分析，助力诉求处理的提速、提质与精准化，有效减少逾期现象，缩短整体处理周期，具体内容（包括但不限于以下内容）：

1. 在规定时限内完成热线诉求的接收；
2. 在规定时限内完成热线诉求的督办；
3. 在规定时限内网络诉求的接收、转派、督办等工作；
4. 在规定时限内对已办理完毕的企业和市民诉求回访；
5. 完成热线知识库的建立、维护、更新工作；
6. 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。

三、人员配置与管理要求

(1) 管理团队：

具备政务服务热线或相关领域团队管理经验，拥有充足且稳定的人力资源储备，能够保障服务的连续性与高质量交付；

(2) 团队人员：

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；

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；

组建并维持一支稳定的服务团队，确保在服务期内，团队成员实际在岗并提供服务的专职人员为15人。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)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;

熟练使用Office办公软件;

具有较强的学习能力,可以较快的接受新事物;

具有较强的责任心,在工作中能吃苦耐劳;

身体健康,具有一定的心理抗压能力。

(3) 人事管理:

建立规范的入离调转流程,依法为服务人员缴纳五险一金,提供完善的员工关系管理与职业保障。

岗薪体系:参照国家《行政办事员(政务服务综合窗口办事员)国家职业技能标准》,实行定级定岗、岗薪对应的管理制度,确保薪酬与责任、能力相匹配。

职业化发展:针对热线服务内容的发展需要,引入职业化管理机制,为团队提供持续的专业发展与能力提升支持。

乙方因与服务人员之间的劳动争议、工伤事故等引发的任何纠纷及赔偿责任,均由乙方独立承担。若因此给甲方造成损失的(包括但不限于政府声誉损失、赔偿等),乙方应全额赔偿。

四、绩效考核与培训

(1) 绩效管理

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;

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。

（2）入岗培训

结合每年度热线服务、满足准格尔旗行政审批政务服务与数据管理局需要、制定面向热线服务团队的培训活动。热线人员岗前培训与日常培训；包括但不限于政务服务改革通识、职业素养与制度、服务礼仪规范、业务标准化培训、应急应诉、现场管理标准化、职业健康与心理辅导等内容。日常培训需提供季度到场督导与季度提升培训计划。

评分标准

评审因素		评审标准		
分值构成		技术部分65分 商务部分25分 报价得分10分		
评审因素分类	评审项	详细描述	分值	客观/主观
技术评审	项目需求理解（10分）	深刻理解本服务涉及市民服务热线、总体业务现状及需求情况，提出自身的理解和分析；能够充分且深入分析服务现状及需求特点，对服务理解透彻给出的方案完整、详实，具有很强的可操作性，得7-10分；能够完整分析服务现状及需求特点，对服务有一般性理解给出的方案较为完整、详实，可操作性一般，得5-7分；不能完全分析服务现状及需求特点，对服务不完全理解给出的方案完整度一般、详实度一般，可操作性一般，得3-5分；未提供本项内容，得0分	10	主观



	人员配置方案（10分）	针对投标人为本服务提供的团队整体配置情况，进行评审：人员规划合理，完全满足本项目需求，得7-10分；人员规划基本合理，基本满足本项目需求，得5-7分；人员规划欠合理，不能满足本服务需求，得3-5分；人员规划未提供，得0分。	10	主观
	热线服务方案（10分）	对本服务需求进行理解与分析后，提供详尽的热线服务方案：方案完整详细，充分满足服务需求、有利于工作开展的，得7-10分；方案较完整、较详细，能够满足服务需求、有利于工作开展的，得5-7分；方案一般的，方案不能全部满足服务需求的，得3-5分；未提供，得0分。	10	主观
	考核与培训方案（20分）	投标人提供详细的人员培训方案（包括制定培训计划、制作培训课件、组织培训；通过业务培训、技能提升等专项培训）及后期考核方案。绩效方案详细完善的，得7-10分；绩效方案一般的，得5-7分；绩效方案不完善的，得3-5分；绩效未提供，得0分。培训方案详细完善的，得7-10分；培训方案一般的，得5-7分；培训方案不完善的，得3-5分；培训未提供，得0分。	20	主观



	服务质量保障方案（15分）	针对人员管理、服务内容、服务质量、服务效率提供科学合理的服务质量保障方案：方案详实且可操作性强，得10-15分；方案较完整、具备一定操作性，得7-10分；方案简单、操作性差，得5-7分；未提供，得0分	15.00	主观
商务评审	人员实力（10分）	热线人员： 1.持有蒙古语证书的，每证得4分，本项最高得4分； 2.每有一人具备以下证书之一的得2分，最多得6分：人力资源管理师、普通话水平测试等级证书、心理咨询师、教师资格证书。 （同一人有多个证书的不累加得分，投标文件中须提供证书复印件或扫描件）。	10	客观
	类似业绩（15分）	投标人提供自2022年1月1日至投标截至日期的类似项目业绩，每提供一个有效业绩得3分，最多得15分。证明材料：提供合同的关键页（包括合同首页、签字盖章页、合同金额页等）复印件或扫描件，并加盖供应商公章，否则该合同业绩无效。	15	客观



价格分	价格分	F1指价格项评审因素得分= (评标基准价/投标报价) ×100×价格项评审因素所占的权重（注：满足招标文件要求且投标价格最低的投标报价为评标基准价。）最低报价不是中标的唯一依据。因落实政府采购政策进行价格调整的，以调整后的价格计算评标基准价和投标报价。	10	客观
-----	-----	---	----	----

