

# 政府采购合同

合同编号:

甲方: 扎兰屯市政务服务与数据管理局

地址: 内蒙古扎兰屯市中央北路民生大厦 9 层

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“一窗制”改革政府购买服务项目 HZCZLTS-C-F-260041 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和考核内容

### (一) 服务内容如下:

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:《“一窗制”改革政府购买服务项目服务清单》。

### (二)考核内容如下:

1、组建服务团队。完成窗口工作人员招聘、面试、定岗、劳动合同签订工作;派驻 1 名驻场经理;人员情况需经甲方确认。

2、大厅合理化布局调整。根据本项目人员和窗口数量,从实际角度将人员进行合理分配;结合政务服务大厅布局开展相关工作;人员分



配方案需经甲方确认。

3、为公司员工购置所需工装。统一服务形象，配备统一工装、工牌、领花、领带。

4、提供 12345 政务服务便民热线服务。对呼伦贝尔市转派至扎兰屯的热线工单，提供工单的转派、催办、督办和工单办结指导性意见和建议。

5、提供咨询引导分流服务。结合导办台相关工作，承担各类政务服务事项的政策咨询(一次性告知)、结果查询、接待服务、帮办代办工作；群众进厅后按照办理业务需求代叫号，并引导至窗口或者自助服务专区。合理分配办事群众并对群众办事材料进行预审、填表指导工作。

6、高质量完成服务及业务相关工作。贯彻落实呼伦贝尔市、扎兰屯市政务服务相关工作要点，高质量提前完成任务指标；实现政务服务事项通过综窗系统实现大综窗受理；开展综窗系统的使用和梳理工作；开展政务服务一次办、工程项目帮您办、跨省通办、全区通办、免证办、告知承诺、延时(预约)服务等各项便民服务；开展帮办代办工作，发现需要协助办理业务的群众，主动询问办事群众办理业务情况，为群众或特殊群体提供指引及帮办代办等相关服务；发挥自助服务专区作用，指导办事群众通过互联网体验区完成相关事项的查询和申请工作，快速完成登记申请材料提交。负责受理申请材料的收件登记，出具受理通知书或不予受理通知书、受理材料上传、交接等工作；提供高标准服务事项办理的业务解答服务。

7、发挥特色服务功能。为企业、重点项目、适老助残、军人优待等融入到“办不成事”和“帮办代办”等特色服务功能。

8、业务培训及业务。考核负责组织综合窗口人员的培训工作，包

含业务知识、服务礼仪培训、安全管理制度、规章制度培训，每年经常性的开展服务礼仪培训；不少于 12 次业务集中培训；不少于 1 次消防应急演练、突发公共卫生演练、心理疏导；每季度评选一次红旗窗口等。定期开展考试，开展晨夕会议部署复盘，形成会议要点，及时发布。每月开展 1 次综窗人员的考核，对于考核结果进行针对性培训和改进，并根据多次考核结果，确定员工是否留用，同时，考核结果一并与绩效工资挂钩。

9、提供宣传服务。组建项目宣传小组，根据日常工作要求，对业务执行、团队建设、创新举措等进行跟踪记录，利用新媒体资源(抖音、公众号、微视频)和内部整合资源，多渠道多维度地开展政务服务视频宣传和文字宣传工作，每周发布视频宣传或文字宣传分别不少于一期。

10、提供讲解服务。根据宣传工作的需要，对来访的各级领导提供细致化的大厅讲解工作，讲解内容需体现站位高度，经甲方审核确认讲解内容后，随时做好迎检接待准备工作。

11、开展巡查工作。制定完善的人员管理制度，确保在临时人员调换工作岗位时不影响岗位正常工作，且更换人员时需经甲方确认后执行；负责管理选派人员的考勤情况，并每日将选派人员的休假、病假、事假及考勤情况报采购人备案(如遇休息日及节假日应相应调整),若选派人员涉及请假，另附请假申请单。针对公共设施、工作纪律进行实时监控。发现问题及时整改、处理。建立相应的激励和处罚机制，激发工作人员工作动力，提升服务质量。

12、开展办件量统计工作。统计和汇总窗口办件量、导办台办件量、特色窗口办件量、24 小时自助服务区、互联网体验区等各区域办件量，并每周进行数据分析，作为窗口调整和人员配备的相关依据。

13、甲方根据工作需要，可对人员进行一票否决。如在服务过程中出现存在廉洁违纪行为、存在严重服务失职行为、存在违规违纪违法行为等情形。

## 二、乙方服务成果的交付时间、地点

(一) 服务期限：2026年5月9日-2026年11月8日。

(二) 服务成果的交付时间和交付要求：合同签订之日起半年。

(1) 合同签订后并乙方进场运行2个月后，采购人（甲方）依据《政府采购法》及其实施条例规定的方式和程序以及双方签订的项目合同，对供应商（乙方）提供的服务组织验收。

(2) 待项目运行4个月后，采购人（甲方）依据《政府采购法》及其实施条例规定的方式和程序以及双方签订的项目合同，对供应商（乙方）提供的服务组织验收。

(3) 待项目运行6个月后，采购人（甲方）依据《政府采购法》及其实施条例规定的方式和程序以及双方签订的项目合同，对供应商（乙方）提供的服务组织验收。

(三) 服务地点：扎兰屯市

(四) 乙方代表及联系电话：严谨 18627839210

(五) 甲方代表及联系电话：韩志丽 14747097599

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 944,980.00 元 (小写) 玖拾肆万肆仟玖佰捌拾元整 (大写)。

#### 七、付款时间及条件

##### (一) 付款时间及付款金额:

1、合同签订后并乙方进场运行 2 个月后，甲方在收到乙方提供的正规发票后的 15 个工作日内，向乙方支付本合同总价款的 30%，达到付款条件起 20 日内，支付合同总金额的 30.00%；

2、待项目运行 4 个月后，乙方向甲方提供运行报告，甲方收到报告并确认后，在收到乙方提供的正规发票后的 15 个工作日内，达到付款条件起 20 日内，支付合同总金额的 30.00%；

3、待项目运行6个月后，乙方向甲方提供半年运行报告并考核确认后，乙方提供的正规发票15个工作日内，甲方向乙方支付本合同总价款的40%，达到付款条件起20日内，支付合同总金额的40.00%。

(二) 付款条件：每次付款前，乙方需提前提供对应金额的合法票据。

### (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：中国银行武汉汉阳支行营业部

银行账号：565187888356

## 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、权利及义务

### (一) 甲方权利及义务

1、按照合同约定有权行使监督、检查、考核乙方录用人员完成工作情况等权利；

2、乙方录用人员如达不到岗位要求的，甲方有权要求乙方更换人员；

3、甲方有权对乙方不合理的管理方式作出调整；

4、甲方应为乙方派驻人员提供工作所需的办公环境，包括但不限于办公网络、办公工位。

5、甲方有义务按照合同金额及付款方式按时支付费用。

6、国家法律、法规所规定由乙方承担的其他责任。

## (二)乙方权利及义务

1、乙方有权向甲方按上述约定收取合同服务外包费；

2、乙方有权对所有外包人员按照统一管理制度行使管理权，对不符合甲方要求的或给甲方造成重大损失的人员，给予劝退或开除的处罚。

3、乙方及其工作人员应在甲方要求的时间内，严格按甲方要求完成各项服务工作，保证工作质量，并保证人员数量满足甲方工作需要。

4、及时向甲方通告本项目服务范围内有关服务的重大事项，及时配合处理投诉。

5、乙方必须与其工作人员签订劳动合同，并按照国家规定和招标文件，依法按时向其工作人员发放工资、各项福利及缴纳社会保险。如乙方未能发放或缴纳，产生的一切责任均由乙方自行承担。乙方负责处理与其工作人员之间产生的所有事项及纠纷(包括但不限于诉讼、仲裁)。

6、服务期内，因乙方派驻政务服务大厅窗口工作人员在履职过程中，因服务态度、工作作风、业务办理、言行规范、遵守工作纪律等方面不当行为引发的群众投诉、举报、信访及网络舆情等相关情况，全权由乙方进行处理并独立承担相应责任。由此产生的整改处置、经济赔偿、舆情处置、上级通报问责及其他一切相关费用和损失，均由乙方自行承担；若因此给甲方造成声誉损害、工作负面影响或经济损失的，甲方有权向乙方全额追偿，并可视情节扣减服务费、追究违约责任直至单方解除本合同。

7、国家法律、法规所规定由乙方承担的其它责任。

## 十、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 服务费/ 的 1%/ 承担违约责任。延期达到 30 日, 乙方有权解除合同, 并要求甲方赔偿由此造成的经济损失。具体付款时间以甲方向政府采购支付部门提出的支付申请时间 (不含政府采购支付部门审查的时间) 为准, 乙方已充分清楚、理解财政审核所需时间, 不得因此追究甲方责任。

(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 0.3% 的承担违约责任。延期达到 3 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 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; 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。

## 十一、安全及保密

(一) 本合同未经双方同意, 任何一方不得以任何形式公开本合同及附件内容(依法主张权利除外), 以确保双方的商业机密。

(二) 甲方应对乙方所采用的技术、形成的技术解决方案和最终成

果及相关的各类文档保密,在任何情况下都不得因为利益原因向第三方提供相关信息。

(三)甲乙双方应遵守《中华人民共和国保守国家秘密法》《中华人民共和国民法典》等有关法律法规的规定,保守另一方的业务秘密。

(四)除合同本身以外,由甲方提供的所有原始资料始终为甲方财产,乙方应于其合同义务履行完毕后将这些资料(包括所有副本)退还甲方。

(五)本合同有效期内,双方当事人应对所有技术资料及各类数据承担保密义务。本合同期满后,双方当事人应继续对所有技术资料及各类数据承担保密义务。任何一方当事人所聘用的工作人员的行为均视为该方当事人的行为,前述人员违反本合同之保密条款的行为,由该方当事人承担全部法律后果,不论前述人员是否已经离职或在岗。

## 十二、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。

## 十三、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,可以采用下列第二种方式解决:

(一)提交仲裁委员会仲裁。

(二)向合同签订地辖区的人民法院起诉。

## 十四、合同保存

合同文本一式叁份,采购单位、中标(成交)供应商、采购代理机构各执一份。合同文本保存期限为从采购结束之日起至少保存十五

年。

### 十五、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

十六、双方约定的其他事宜无。

十七、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。

十八、本合同由甲乙双方盖章生效。

甲方名称：扎兰屯市政务服务与数据管理局

甲方法定代表人或负责人：

2026年 月 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：

2026年 月 日



附件一：

## “一窗制”改革政府购买服务项目服务清单

| 序号 | 服务分项     | 服务内容   |
|----|----------|--|
| 1  | 人员保障服务   | <p>(1) 负责对所有人员招聘工作的组织、协调以及培训工作，保证通过培训考试后，可直接正式入职投入岗位工作。中标人负责办理入职手续，签订劳动合同。</p> <p>(2) 选派至少 1 名驻场经理，开展综窗人员的管理和培训、政务服务举措的推进和落实等工作。</p> <p>(3) 负责按时支付选派人员的劳动报酬、缴纳社会保险，按照绩效考核标准，对工作人员发放绩效工资；不得无故克扣选派人员的劳动报酬，不得无故向选派人员收取费用。</p>   |
| 2  | 运行管理服务   | <p>(1) 制定完善的政务服务大厅人员管理工作制度，确保在临时人员调换工作岗位时不影响岗位正常工作，且更换人员时需经采购人确认后方可执行。制定的驻场经理、一窗制窗口服务人员、12345 政务服务便民热线人员等绩效考核方案或细则需征求甲方意见。制度制定后严格遵照执行。</p> <p>(2) 对选派人员进行统一管理，每天工作时间为上午 9:00—12:00；下午 14:00—17:00。可根据采购人需求，及时安排人员加班。</p> <p>(3) 为派遣人员提供工作服装，如有人员更换调整，同时配备服装。</p> <p>(4) 乙方每月开展一次对选派人员的考核，考核形式依据采购人的要求进行，也可根据业务情况采用其他方式，对于考核结果进行针对性培训和改进，并根据多次考核结果，确定员工是否留用，同时，考核结果一并与绩效工资挂钩。甲方根据工作需要，可对人员进行一票否决。</p> |
| 3  | 引导咨询服务   | 为办事群众和企业提供大厅内业务咨询、政策解答、指导填单、材料预审、业务一次性告知、业务分流、取号引导、现场纠纷处理、办事所需材料的打印复印、暖心服务、无障碍服务、服务评价等服务。  |
| 4  | 帮办代办服务   | 按照帮办代办岗位职责，为办事群众和企业提供网上办专区业务指导、掌上办专区业务指导、24 小时自助服务区业务指导、网上办专区协助业务申请填报、掌上办专区协助业务申请填报、24 小时自助服务区协助业务申请填报、等候区群众二次分流、大厅自助设备巡查及故障申报、办事所需材料的打印复印、政务公开专区内容时效性巡查、服务评价、暖心服务、无障碍服务、帮办代办业务量数据统计等服务。   |
| 5  | 综窗业务受理服务 | 按照综合受理岗位职责，为办事群众和企业提供业务申报材料要件是否齐全的形式审查、业务申报材料要素是否规范的格式审查、业务申报材料信息录入、业务申报材料交接、业务申报受理通知书、业务补齐补正通知书、业务申报不予受理通知书、服务评价、暖心服务、无障碍服务、无差别综窗业务量数据统计等服务。  |

|    |        |   |
|----|--------|---|
| 6  | 材料流转服务 | 按照材料流转岗位职责，前台将申请材料流转后台相关部门，并做好材料交接登记。   |
| 7  | 综合出件服务 | 按照综合出件岗位职责，为办事群众和企业提供业务办理批准文件(含承诺件和即办件)的送达服务、审批部门对未予以受理事项决定文书的送达服务、出件业务结果信息系统录入、服务评价、暖心服务、无障碍服务、综合出件业务量数据统计等服务。   |
| 8  | 投诉处理服务 | 按照综合出件岗位职责，为办事群众和企业提供投诉质询、投诉处理、投诉反馈、投诉回访、核实问责、投诉备案、办不成业务量数据统计等服务。   |
| 9  | 综合培训服务 | 对综合窗口服务人员进行培训，组织综合窗口人员的培训工作，包含业务知识、服务礼仪培训、安全管理制度、规章制度培训，每年经常性的开展服务礼仪培训；不少于12次业务集中培训；不少于1次消防应急演练、突发公共卫生演练、心理疏导；每季度评选一次红旗窗口等。定期开展考试，开展晨夕会议部署复盘，形成会议要点，及时发布。每月开展1次综窗人员的考核，对于考核结果进行针对性培训和改进，并根据多次考核结果，确定员工是否留用，同时，考核结果一并与绩效工资挂钩。            |
| 10 | 宣传讲解服务 | 根据宣传工作的需要，组建项目宣传小组，根据日常工作要求，对业务执行、团队建设、创新举措等进行跟踪记录，利用新媒体资源(抖音、公众号、微视频)和内部整合资源，多渠道多维度地开展政务服务视频宣传和文字宣传宣传工作，每周发布视频宣传或文字宣传分别不少于一期、开展线上直播至少2次。对来访的各级领导提供细致化的大厅讲解工作，讲解内容需体现站位高度，经甲方审核确认讲解内容后，随时做好迎检接待准备工作。                                    |
| 11 | 数字化管理  | 提供数字化管理平台，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。   |
| 12 | 提供巡查服务 | 针对大厅公共设施、综合窗口工作纪律进行实时监管，制定完善的人员管理制度，确保在临时人员调换工作岗位时不影响岗位正常工作，且更换人员时需经政务服务局确认后方可执行；负责管理选派人员的考勤情况，并每日将选派人员的休假、病假、事假及考勤情况报采购人备案(如遇休息日及节假日应相应调整)，若选派人员涉及请假，另附请假申请单。针对公共设施、工作纪律进行实时监管。发现问题及时整改、处理。建立相应的激励和处罚机制，激发工作人员工作动力，提升服务质量。发现问题及时整改、处理。 |
| 13 | 接诉即办服务 | 提供12345政务服务便民热线服务。对呼伦贝尔市转派至扎兰屯的热线工单，提供工单的转派、催办、督办和工单办结指导性意见和建议。   |
| 14 | 安全生产服务 | 负责教育和管理工作人员遵守国家劳动安全规程，建立和执行完善的安全管理制度，防止工作过程中出现突发事件无法处置。   |