

政务服务外包项目合同

项目名称：政务服务外包项目

项目编号：ESZCYQS-C-F-260088

甲方（采购单位）：伊金霍洛旗政务服务与数据管理局

乙方（供应商）：北京思源同创科技有限责任公司

签订日期：2026年6月1日



采购单位（甲方）：伊金霍洛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：政务服务外包项目

ESZCYQS-C-F-260088

签订地点：伊金霍洛旗

乙方在甲方组织的伊金霍洛旗政务服务与数据管理局政务服务外包服务项目中，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 服务期限9个月，即：2026年6月1日至2027年2月28日

第二章 项目内容

第二条 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“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，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、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。

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、服务质量和方式全面提升。

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。培养定岗讲解小组。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。

3.12345便民服务热线服务

提供企业和群众非紧急类政务服务诉求受理、处置与闭环管理工作，具体包括全天候受理咨询、求助、投诉、举报及意见建议等各类事项，对受理内容进行分类、登记分流并跟踪督办，保障事项按时办结；同步开展已办结事项回访核实，收集群众满意度评价；提供政策法规、办事流程等即时查询与解答服务，提升群众办事效率；落实坐席人员配置、日常服务规范管控；常态化开展业务培训、服务礼仪及应急处置培训，强化质检复

盘与服务质量管控；定期汇总分析诉求数据、研判热点趋势，为政务决策提供数据支撑。

4.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）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。

（3）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。

（4）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。

(5) 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。

(6) 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。

(7) 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。

(8) 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。

(9) 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

第三条 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实现科学化。通过科学管理的方式，建立健全科学高效的服务管理机制。

第四章 服务费用及支付方式

第四条 服务费用总计为2205700元，大写：贰佰贰拾万伍仟柒佰元整（简称合同总金额），该金额为含税价。乙方提供的服务需经甲方验收，甲方有权对照本合同约定的服务内容、效益目标对乙方服务质量进行考核验收，验收不合格的，乙方需在甲方指定的期限内完成整改直至合格，整改产生的全部费用由乙方自行承担。

第五条

1. 支付方式：本合同费用分为2个阶段支付。

1期：支付比例60%，2026年6月20日前甲方向乙方支付合同总金额的60%，即人民币1323420元，大写（壹佰叁拾贰万叁仟肆佰贰拾元整）。

2期：支付比例40%，2026年12月20日前甲方向乙方支付合同总金额的40%，即人民币882280元，大写（捌拾捌万贰仟贰佰捌拾元整）。

2. 甲方与上期供应商签署的两份服务合同，到期日分别为2026年2月25日、2026年4月30日。在本合同中，经甲乙双方协商约定，自上述两份合同到期日起至2026年5月31日期间内的员工工资及社保补缴费用（包含在本合同服务费中）由乙方支付至甲方指定账户，具体费用金额由甲方根据实际情况核定后告知乙方，乙方需在3个工作日内将对应款项支付至甲方指定账户，乙方仅负责上述区间内的费用支付，其余相关法律责任均与乙方无关。

第六条 甲方每次付款前乙方需先行开具等额增值税普通发票，乙方已交付发票的行为不视为甲方已完成付款。

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

以上信息如有变更应于变更前7日书面通知甲方，未履行通知义务的，甲方不承担因此导致的延迟、错误支付等违约责任。未经甲方书面同意，乙方不得委托或变更为他人代收，否则视为转包，甲方有权不予支付任何款项，且因甲方不予付款引发的全部违约责任均由乙方承担。

第五章 双方权利义务

第七条 甲方的权利与义务

1.甲方有权对乙方的服务全流程进行监督检查、考核评价，乙方应全程配合甲方的监督检查、考核评价工作，按甲方要求提供相关证明材料。甲方每年12月份可对乙方服务质量进行一次阶段性检查；服务期限届满后，甲方应当在15日内组织对乙方全部服务成果进行验收，乙方应当配合提交验收所需的全部材料，验收合格的由双方签署验收确认文件。

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。甲方有权对乙方服务过程中存在的不符合合同约定或甲方合理要求的问题提出书面整改意见，乙方应在甲方要求的合理期限内完成整改并反馈整改结果。

第八条 乙方的权利与义务

1.乙方应严格按照本合同约定的服务内容、标准及甲方的合理要求履行服务义务，确保服务质量符合合同约定的效益目标及政务服务相关规范要求。

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.因乙方单方过错给甲方或任何第三人造成损失的，乙方应承担赔偿责任；因甲方、第三方原因或不可抗力导致的损失，乙方不承担赔偿责任。

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。乙方在服务过程中获取、处理的所有政务数据、办事群众个人信息、12345诉求数据、业务运营数据等全部数据资产所有权归甲方所有，乙方仅可为本合同履行目的使用该类数据，不得擅自复制、泄露、向第三方提供或用于其他用途，本合同终止后乙方应将全部相关数据移交甲方并彻底删除本地存储的所有数据副本。

第六章 知识产权及保密条款

第九条 乙方因履行本合同而专门为甲方形成的书面分析报告、专项研究成果（以下简称“项目成果”），其除署名权外的财产性著作权归甲方所有。

乙方在履行本合同过程中使用到的、乙方在签订本合同前已拥有或独立开发的培训体系、管理制度、操作规范、软件系统及通用业务知识（以下简称“乙方背景知识产权”），其知识产权仍归乙方所有。甲方仅可在本

合同目的范围内使用乙方背景知识产权，不得授权第三方使用。

本合同项下乙方工作人员在日常服务过程中形成的业务台账、受理记录、工作日志等过程性文件，其信息内容归甲方所有，但文件格式、模板设计等涉及乙方背景知识产权的部分除外。

第十条 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，甲方为实现本合同目的而使用乙方保密信息时，应当限于合理必要的范围，不得用于与本合同无关的其他用途，法律另有规定的除外。

第十一条 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。本合同项下的保密义务不因本合同的终止、解除而终止，保密义务人应当对未公开的保密信息持续承担保密义务，直至该保密信息已通过合法途径公开为公众所知悉。

第十二条 任何一方违反本条约定的保密义务，应当赔偿因此给守约方造成的直接经济损失。若双方无法就实际损失达成一致，违约方应向守约方支付违约金，违约金金额不超过本合同总金额的5%，且在任何情况下，违约方在本合同项下承担的累计赔偿责任总额（包括违约金、损害赔偿等）不得超过本合同总金额的10%。

第十三条 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。如因甲方提供的资料、数据、素材,或按照甲方指定的技术方案、操作流程、设计思路进行工作而导致的第三方侵权主张,相关责任由甲方承担,乙方不承担任何责任。

第七章 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 甲方迟延支付服务费用,由此造成工作停滞、延误的,乙方不承担迟延履行责任;甲方逾期支付服务费用的,每逾期一日应按应付未付金额的万分之一向乙方支付资金占用费;经书面催告,甲方在一个月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,甲方应按届时尚未支付的服务费的10%作为违约金支付给乙方,同时赔偿乙方为履行合同已发生的全部合理支出(包括但不限于人员工资、招聘费、培训费等费用,以乙方提供的有效票据、工资发放记录为准)。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7个工作日内仍未改进的,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,乙方应按合同项目运营

管理费的10%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（包括但不限于赔偿金、补偿金、律师费、保全费、公告费、诉讼费、交通费等相关费用）。

因甲方原因（包括但不限于未及时提供必要的工作条件、未按时提供所需资料、未及时审批等）导致乙方未能按期履行合同义务的，乙方不承担违约责任。

第十六条 任何一方违反本合同第六章约定的保密义务，应当依法承担相应的赔偿责任，并应立即采取有效措施阻止信息进一步扩散。违约方在本条项下的赔偿责任，不受本合同总金额的累计赔偿总额上限约束。

第十七条 不论本合同其他条款有何约定，任何一方违反本合同约定，应赔偿守约方因此遭受的全部实际损失。对于乙方的违约责任，赔偿总额以合同总金额为限，但因乙方故意、重大过失、违反保密义务或侵犯知识产权导致的损失除外。

第八章 争议解决

第十八条 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。

第十九条 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住所地有管辖权的人民法院提起诉讼。

第九章 通知

第二十条 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；通过邮寄方式送达的，收件方签收之日视为送达；收件方无正当理由拒绝签收的，邮件退回之日视为送达；以传真或电子邮件方式的，发出时视为到达。

第二十一条 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。

第十章 生效及其他事项

第二十二条 本合同一式肆份，甲乙双方各执贰份。

第二十三条 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):

法定代表人:

或委托代理人:

乙方(盖章):

法定代表人:

或委托代理人: