西安市长安区政务服务中心
政务服务“一窗受理”改革项目服务外包
项目合同

签订地点：西安市长安区西长安街669号

签订日期：2016年9月1日

甲方（采购人）： 西安市长安区政务服务中心

乙方（供应商）： 中科永为（武汉）科技有限公司

根据《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国民法典》及其他有关法律、法规，遵循平等、自愿、公平和诚信的原则，双方就下述项目范围与相关服务事项协商一致，订立本合同。

一、项目信息

1、采购方式：公开招标

2、项目名称：政务服务“一窗受理”改革项目服务外包

二、合同标的及金额

1、合同标的：政务服务“一窗受理”改革项目服务外包采购文件及采购人项目需求。

2、合同形式：综合单价合同。

3、合同金额（含税）小写：￥5,314,000 大写：伍佰叁拾壹万肆仟元整

4、合同价款调整的约定：

根据实际需求的变化，据实调整合同价。

三、合同期限

本合同期限 1 年，自 2026 年 9 月 1 日起至 2027 年 8 月 31 日止。

四、外包费用和结算方式

1、乙方服务外包费用包括但不限于：工资薪金、人员社保费用、窗口综合规划、人员培训、信息化支撑费用、业务创新费用、服务管理费及税金等。

2、付款方式：

（1）人员费用 4500/月（人员薪资及社会保险费）按月支付，由乙方根据实际发生额提供发票，甲方自收到乙方发票审核确认后 5 个工作日内将资金拨付给乙方。

（2）其他服务费用：在人员、系统以及现场接管平稳，满足正常办公要求，完成五套系统敷设上线，建立健全绩效薪酬与晋升办法，实现窗口服务标准化建设后，首次支付其他服务费用的 30%；按照项目招标内容如期举办业务培训、业务竞赛、应急培训、实现人员考核与管理系统化，项目创

新工作完成2项后，支付其他服务费用的40%；待全部完成项目内容，验收合格后支付其他服务费用30%。

3、甲乙双方一致约定，若甲方对乙方服务工作考核不合格的，有权无条件扣减相应服务费用。

4、乙方公司账户信息

公司名称：中科永为（武汉）科技有限公司

公司地址：武汉市汉阳区汉荣苑12号楼9层1号

开 户 行：招商银行股份有限公司武汉武昌支行

账　　号：127914359810801

五、甲方权利义务

1、甲方为乙方提供外包项目工作场所，介绍各项工作基本情况，提供甲方相关规章制度和工作流程。

2、甲方有权明确乙方从事外包项目的任务及要求，乙方须按甲方要求和本合同约定完成外包项目。

3、甲方应尊重乙方从事外包项目的员工，不因非甲方员工而遭受歧视。

4、乙方员工有下列行为之一的，甲方有权要求乙方立即更换：

（1）乙方员工违反操作规程，造成甲方工作质量和安全生产不达标的；

（2）乙方员工严重违反甲方规章制度、岗位职责或劳动纪律的；

（3）乙方员工在工作中谩骂他人、斗殴或与他人发生肢体冲突的；

（4）甲方有重要工作任务时，乙方员工不能予以全力配合的；

（5）乙方员工脱岗或离职的；

（6）乙方员工有吃、拿、卡、要等其他违规或违纪行为的。

5、甲方应按照本合同规定的标准和支付方式及时支付乙方外包费用。

6、甲方有权要求乙方提供合格满意的工作，对乙方人员工作态度和质量考核不满意的，有条件扣减外包费用并要求乙方清退不合格或违纪、违规人员的权利。

7、对乙方人员在工作中造成的财产损失和人身伤害，甲方有权索取赔偿，并有权扣减相关外包费用。

8、由于乙方工作失职造成投诉、曝光和上级领导批评，甲方有权无条件扣减乙方相关外包费用。

六、乙方权利义务

1、本合同履行期间，乙方不得以任何形式将合同范围内的外包项目分包或转包给第三方。否则，甲方有权无条件解除本合同，乙方无权提出经济补偿或其他任何要求。

2、本合同履行期间，乙方应对从事服务外包工作的人员进行安全和技能方面的培训。若乙方人员工作质量和安全生产等达不到甲方要求或法律规范，乙方应承担由此给甲方造成的损失，且甲方有权无条件解除本合同，乙方无权提出经济补偿或其他任何要求。

3、乙方保证从事服务外包工作的人员，严格遵守甲方岗位职责要求，服从甲方工作要求和管理规范，爱护并妥善保管使用甲方交付的设施、器材、文件资料，遵守甲方各项规章制度，全力做好各项岗位工作。因乙方人员在工作中造成甲方或第三方的财产损失和人身伤害，均由乙方承担赔偿责任；构成治安、刑事案件的，交由公安、司法部门处置，由此发生的处罚和经济赔偿等费用由乙方承担。

4、乙方应为从事服务外包工作的员工办理合法的劳动用工手续，遵守《劳动法》和《劳动合同法》等相关规定。

5、乙方应遵照甲方的相关规定进行人员管理，及时处理员工与劳动、人事相关的事宜。

6、乙方应积极处理从事服务外包工作的员工在工作中产生的劳动纠纷等问题。

7、乙方须给从事服务外包工作的员工按国家政策规定缴纳相关社保等费用，若由此造成不良后果的，由乙方全部承担，甲方不负任何责任。

8、乙方应与从事服务外包工作的员工签订书面劳动合同，合同期间产生的劳动仲裁或诉讼纠纷由乙方负责。

9、乙方应积极参加甲方组织的义务劳动和公益活动，特殊情况下，乙方保证其工作人员全力配合甲方工作，无条件服从甲方调配。

10、如人员有变动，乙方应及时通知甲方，根据需要将相关岗位人员调整到位。

七、违约责任

1、除本合同另有约定的外，乙方存在以下情形之一的，甲方有权单方面解除合同，乙方无权提出经济赔偿等任何要求，并承担违约金；若给甲方造成损失的，乙方还应承担赔偿责任：

（1）因乙方或乙方人员过错或过失造成甲方重大损失的。

（2）乙方人员的工作受到媒体曝光、上级批评或群众投诉等，给甲方带来严重不良影响的。

（3）乙方严重违反《中华人民共和国民法典》或本合同约定的义务的。

（4）乙方违反本合同约定，拖欠乙方人员薪资报酬的。

2、甲方违反本合同约定，导致乙方未完成规定管理目标，乙方有权要求甲方在一定期限内解决，逾期未解决的，乙方有权终止合同。

3、乙方违反本合同约定或未能达到约定的管理目标，甲方有权要求乙方限期整改，逾期未能整改的，甲方有权终止合同。

4、甲乙双方任何一方无正当理由提前终止合同，应向对方支付除人员社保、工资外费用的5%的违约金；给对方造成的经济损失超过违约金的，还应给予相应赔偿。

八、组成合同的文件

合同由以下文件构成，如下述文件之间有任何抵触、矛盾或歧义，应按以下顺序解释：

（1）在采购或合同履行过程中乙方做出的承诺以及双方协商达成的变更或补充协议

（2）本合同协议书

（3）中标或成交通知书

（4）政府采购合同格式条款

（5）投标文件

（6）招标文件

（7）标准、规范及有关技术文件

九、信息化运维服务及保密要求

1、本合同履行期限届满后，如双方未达成合同续签或签署补充协议，合同到期之日起30个工作日内，乙方有义务安排专人无偿配合甲方完成系统数据迁移和数据导出工作，保障系统正常运转，直至乙方完成本合同包含的所有系统数据移交工作。另外未经甲方许可，严禁乙方私自将系统数据留存、据为已有或用于商业行为，甲方将追究其法律责任。

2、与本合同相关的数据库源代码、技术成果、知识产权及其衍生权利，均归甲方所有。未经甲方书面许可，乙方不得将上述成果或其任何部分用于商业用途。乙方在开发过程中形成的程序源代码、文档、数据、接口说明、系统安装包等成果，应按照甲方要求刻录至光盘或以其他甲方认可的介质方式交付，并由甲方统一保管。

3、甲乙双方因对履行本合同或在本合同期间获得的或收到的系统上的数据、网站数据、技术文档、相关的函电、个人信息、个人数据、财务、资料或其他标明保密的文件或信息的内容（简称“保密资料”)保守秘密。双方应仅为本合同目的而复制和使用该保密资料。未经信息披露方书面事先同意，不得向本合同以外的任何第三方披露。

4、资料接受方可仅为本合同目的向其确有知悉必要的工作人员披露对方提供的保密资料，但同时须指示其工作人员遵守本条规定的保密义务。

5、本保密义务应在本合同期满、解除或终止后仍然有效。

6、一方有任何违反本条款的行为的，经另一方通知，违约方应当立即停止相关违反行为，如果因此给守约方造成任何损失的，违约方应当承担相应赔偿责任。

十、附则

1、本合同执行期间甲方提供给乙方的全部财物、设备及办公用品归甲方所有，合同期内交予乙方使用和妥善保管。本合同期满后，乙方应向甲方进行如数移交并保持完好无缺，能够正常使用。

2、甲乙双方可对本合同的条款进行补充，以书面形式签订补充协议，补充协议与本合同具有同等法律效力。

3、本合同执行期间，如遇不可抗力因素不能继续履行合同时，应及时通知合同相对方，并出具相关证明文件，因不可抗力造成的损失，由甲乙双方协商解决。

4、合同履行中发生争议，甲乙双方应友好协商解决。协商不成的，提请甲方所在地人民法院诉讼解决。

5、本合同一式陆份，甲乙双方各持贰份，政府采购监管部门壹份，采购代理机构壹份，具有同等效力。

6、本合同自甲乙双方签字盖章之日起生效。

十一、合同附件

附件：服务内容

（以下无正文）

（本页为签署页）

甲方

（盖章）：

法定代表人

（委托代理人）：

地　　址：

开户银行：

银行帐号：

电　　话：

传　　真：

签约日期：

年 月 日

乙方

（盖章）：

法定代表人

（委托代理人）：

地　　址：武汉市汉阳区汉荣苑 12 号楼 9 层 1 号

开户银行：招商银行股份有限公司武汉武昌支行

银行帐号：127914359810801

电　　话：

传　　真：

签约日期：

年 月 日

附件：服务内容

（一）人员配备方面

1、招聘与配置。结合“一窗受理”改革工作要求，坚持“业务关联、办件均衡、留有余量”的原则，根据办件量、办理时长、办理流程等数据，科学测算综合受理窗口数量，实行集约化管理，随业务办理量动态调整。提供政务服务中心采购年度“一窗受理”工作人员的招聘录用、入离调转等服务。

2、人事管理全周期服务。承担76人的入转调离全流程管理，包括入职手续办理、劳动合同签订、岗位异动协调、离职交接监督等；建立并执行合理薪酬福利体系，负责薪酬核算与代发、社会保险及公积金申报缴纳；制定人事管理制度对考勤、请假等进行日常管理；定期反馈人员状态，保障团队稳定与高效运作。

（二）运营管理方面

1、承担政务服务中心大厅的全流程服务工作，包括为企业和群众提供咨询引导、帮办代办、事项接件、材料内部流转、结果出件等全链条服务，同时负责大厅设备维护、环境整理、秩序维护等辅助性工作，确保群众办事顺畅高效，大厅运转有序。

2、围绕大厅服务的事项支撑、服务规范、运行流程等核心环节，设计并完善全套管理制度体系。每年度需结合大厅实际运行情况，对制度进行迭代优化，重点解决服务过程中出现的新问题、新需求，通过制度明确服务标准、责任分工和协同机制，保障服务体系长期高效运转。

3、针对每年度“一窗受理”工作人员新老结构制定《岗前培训方案》和《日常培训方案》，严格参照行政办事员国家技能标准设置培训内容。岗前培训覆盖政务服务基础知识、礼仪规范、大厅规章制度、业务办理流程及信息化系统操作等，确保新员工快速上岗；日常培训定期开展政策更新、复杂事项办理技巧、应急处理等专项内容，形成"新老共进"的业务成长机制。

4、建立科学的员工晋升通道和考核机制，制定与绩效紧密挂钩的薪酬方案，明确考核指标（如服务满意度、业务办理准确率、群众评价等），实现“多劳多得、优绩优酬”。每季度需对员工表现进行全面考评，根据考评结果兑现奖惩，同时动态优化绩效制度，激发员工工作积极性，保障团队稳定性和服务质量。

5、坚持宣传推广优秀做法，长期培养固定宣传小组，负责撰写服务案例并发布于主流媒体。

6、收集大厅日常运行各类数据，定期汇总分析形成成效报告，明确服务亮点、存在问题及改进方向，为大厅优化提供数据支撑。

7、按“管理型、业务型、综合型”分类配置窗口人员，依据能力画像动态分配岗位，推动人才结构焕新，强化人岗匹配与梯次配置；建立“岗位练兵+导师结对”机制，由优秀人员担任导师，制定带训清单并将效果纳入考核，对优秀导师给予奖励；实行积分制管理，按业务量、准确率等指标量化积分，设置月度奖励基金，开展“服务之星”“流动红旗”评比；每年组织不少于4场业务竞赛，设置实战环节，对优秀者给予表彰奖励；建立“异常服务行为通报”机制，依托系统监测窗口异常行为，通报并限期整改；每年度开展至少2场团建活动及“窗口关爱日”，配套心理疏导培训。打造一支业务精、服务优、凝聚力强的窗口队伍，实现人员稳定高效、服务规范暖心、品牌形象凸显的目标，提升群众企业满意度。

（三）信息化支撑方面

1、事项梳理系统。作为事项标准化、情形化、颗粒化梳理的使用工具及事项库，除满足标准化的事项梳理、管理、导入导出等日常事项维护管理功能外，满足对事项情形拆分配置、材料数字化深度梳理等功能，实现情形化、颗粒度梳理。

2、智能导办系统。持续优化综窗辅助系统，统一办理界面、要素及流程，实现事项精准推送、路径可视、材料清单智能匹配，发挥事项更新维护、高频问题与知识点归集的功能，支撑“无差别受理”业务场景。

3、预约取叫号系统。提供配置简便，汇聚业务、窗口、人员信息的预约取叫号系统。支持大厅取号设备、微信公众号、二维码扫描等多形式预约取号，短信叫号提醒，显示屏滚动显示叫号信息；群众端可查看排队情况、办事进度等信息；全面覆盖预约、叫号、重呼、办理、办结、转号等窗口功能；管理人员端支持按周期查阅取叫号量、办件量数据。

4、数据可视化系统。建立数据仓库模型，对办件趋势、运行分析、效能分析、窗口忙闲度、大厅人流量、排队叫号情况、平均等待时长、群众满意度等多维度数据进行深入分析与可视化呈现，为中心决策提供依据。

5、人员培训系统。由后台管理系统与移动端学习平台构成，后台包括学员管理、学习等级配置、培训分类设置、教材管理、讲师管理等模块；移动端支持学员查看热门课程、学习政务公开课等。

6、系统部署与运维。按要求完成相关系统的安装、调试、配置及上线部署工作，确保系统正常运行；提供常态化运维服务，涵盖系统日常监控、故障排查与修复、性能优化、安全补丁更新等，保障系统稳定可靠；建立应急响应机制，对系统突发问题快速响应并妥善处理，同时定期提交运维报告。通过专业的部署与运维服务，确保各类系统持续高效运转，为业务开展提供稳定技术支撑。做好与市级对口部门数据平台相关业务必要碰口对接，确保市级平台部署任务能够顺利接入落地。

（四）业务创新方面

1、打造长小安“政务向导”。以企业群众“办事第一问”为核心，围绕政务咨询、政策解读、智能指引等高频需求，将“长小安”升级为全场景、多触点的“政务向导”，实现“扫一次码、知所有事”。

2、打造面向全体政务工作者的 AI 数字员工伙伴，同一知识图谱，双端能力输出。通过 AI 数字员工实现人力成本优化与效能提升。在群众端，智能导办与自助预审减轻导办人员和窗口人员工作负荷；在员工端，政策智能解读、疑难事项智能校验等功能大幅降低培训成本和人工审核时间。

3、打造政务服务“产业服务知识图谱”。围绕本地特色产业（首批选择 1-2 类）发展需要，坚持从企业全生命周期视角出发，持续拓展服务场景、延伸服务链条，将审前辅导范围覆盖至生活服务、产业扶持、工程建设等高频重点领域，搭建标准化、场景化、通俗易懂的“产业服务知识图谱”。

（五）其他常规服务要求

其他需要配合的工作。