长葛市行政审批和政务信息管理局长葛市政务服务大厅“一窗受理”改革采购（购买综合受理咨询帮办代办服务）项目合同

甲方（采购方）：长葛市行政审批和政务信息管理局

乙方（联合体牵头方）：中科永为（武汉）科技有限公司

乙方（联合体参与方）：河南能才永为信息技术有限公司

根据长葛市行政审批和政务信息管理局长葛市政务服务大厅“一窗受理”改革采购（购买综合受理咨询帮办代办服务）项目（项目编号：葛财招标采购-2026-43）的采购结果，按照《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国民法典》,经甲乙双方协商，本着平等互利和诚实信用的原则，双方一致同意，签订本合同。本合同及补充协议、投标文件、招标文件是构成本合同不可分割的部分，若部分条款出现冲突，适用优先级序列为：本合同及补充协议、投标文件、招标文件。

第一条　总则

为优化营商环境，提高政府服务效能，提升企业群众办事体验，根据《国务院关于加快推进政务服务标准化规范化便利化的指导意见》（国发〔2022〕5号）、《国务院关于进一步优化政务服务提升行政效能推动“高效办成一件事”的指导意见》（国发〔2024〕

3号）文件精神，结合长葛市实际情况，在长葛市政务服务大厅推行“高效办成一件事”和“一窗受理”改革并持续运营，建立“前台综合受理、后台分类审批、统一窗口出件”的服务模式。本项目委托第三方社会专业机构团队，建设专业化服务人员队伍，提供综合咨询、综合接件、材料流转、联动协调、统一出件、取号引导、帮办导办、辅助填单、投诉处理、统计分析、“办不成事”反映接待等服务，打造“办事效率高、服务质量优、群众获得感强”的政务服务环境。

第二条　乙方工作的内容、要求和方式

一、工作内容

（一）服务团队派驻。根据长葛市“高效办成一件事”和“一窗受理”改革工作需要，派驻服务团队前往指定地点开展工作，包括人员招聘、队伍分区、辅助保障、考试培训等建设内容。制定服务人员岗位工作职责，业务工作流程等制度汇编，做好综合窗口及帮办代办人员队伍标准化、规范化、职业化建设工作，原则上派驻团队不少于35人，根据业务需要动态调整，为企业和群众提供线上线下统一、服务标准统一、服务品质统一、品牌形象统一的政务服务。

（二）综合窗口服务。负责综合窗口的收件工作，根据部门提供的事项受理标准及材料样本对申请材料是否齐备、规范进行形式初审；负责将收取的申请材料及时移交中台，并根据部门办理情

况出具相关文书；负责综合窗口出件工作，并根据业务种类及与部门商议结果；负责对快递寄送材料的签收、登记、交接、寄发等处理。对综合窗口日常运行及监管数据进行分析，做好月度、年度运营分析报告。

（三）帮办代办服务。负责为企业和群众提供“一对一”贴心帮办代办服务。帮办人员解答企业和群众咨询、协助准备齐全材料后，带领企业和群众到相关窗口办理业务。代办人员在企业和群众准备齐全材料并完成委托手续后，全程代替企业和群众办理业务。做好特殊人员预约、上门等服务。

（四）为企增值服务。立足企业视角，配合开展线上线下政策宣传、优化营商环境等工作，为企业提供一站式、集成化服务，打造方便政企洽谈、企业对接、项目展示的开放式服务环境，提供咨询、会商、帮办、代办、办理等增值化服务。

（五）数字管理服务。通过数字化管理平台，将大厅的全部工作进行统一管理，包括考勤、晨会、巡查、夕会、日报、服务申请、工作台账等，对大厅的人员、设备、环境等全方位要素进行定期巡查巡检，从巡检任务配置、派发、实施、留痕到统计、追溯全流程管理，及时发现、上报并处理问题；将传统的人工管理模式转变为全流程、规范化、标准化、智能化管理模式。

（六）宣传推广服务。培养一支自信大方、仪态得体、业务娴熟、语言流利的讲解接待小组，协助做好上级领导视察、调研及市

政务服务大厅参观接待等工作。并结合实际工作提炼总结亮点成绩，每年须有1例以上创新服务案例，在全国性的论坛、峰会等活动现场获得优秀案例表彰。利用报刊、网站、新媒体等渠道进行推广，配合开展长葛市政务服务品牌打造和宣传推广工作。

二、服务要求

（一）制度化管理

1.成立项目运营团队，明确各成员职责，派驻到项目现场；通过团队活动和建设项目，增强团队凝聚力，确保团队协作高效。常态化开展晨会、夕会、周例会，确保信息及时传达问题及时解决。2.定期出具服务环境、行为规范、服务标准和服务效率的日报、周报和月报，对报告中的数据进行分析，识别服务瓶颈和改进机会，并按时提交给采购方，确保透明度和责任追踪。3.建立有效的投诉处理机制，确保企业和群众的意见得到及时反馈和处理。制定应急预案，提高对现场突发事件及不可抗力情况的响应能力，定期进行应急演练。4.考评制度。对工作人员进行多维度考核，包括并不限于工作态度、执行纪律、行为规范、业务办理、投诉情况等，并将结果运用于调整岗位、评优评奖等方面。

（二）标准化、规范化运营

1.做好事项梳理和数据分析。负责对各类政务服务、涉企服务事项的要素进行核查完善。负责对大厅的日常运行、办事咨询、突发事件、环境设施、服务监督等数据定期统计，汇总形成各类日、

周、月等统计报表；负责对统计数据进行整理、分析，以月、季度和年度为周期，形成数据分析报告，协助采购人研判政务服务工作的变化、趋势和存在的问题。2.改进与创新。配好做好营商环境评价、“高效办成一件事”等相关工作。及时总结和梳理工作，提炼亮点，宣传推广服务过程中的优秀事迹和先进做法。定期组织内部评估和外部评审，及时发现并改进问题。3.培训服务。对服务人员从入职、上岗到政务服务礼仪、窗口业务知识培训进行全方位培训，确保服务人员全部持证上岗。制定合理的培训方案，保证人员素质能满足“全科”“全岗”窗口业务要求和大厅窗口正常运转需要。

（三）派驻团队要求

根据长葛市政务中心业务量派驻不少于35人的服务人员，包括项目负责人、综合窗口人员、帮办代办人员等。其中项目负责人作为现场负责人长期驻场。所派驻人员应满足以下要求：

1.具有中华人民共和国国籍，拥护中国共产党的领导，热爱社会主义；

2.良好的形象气质，有较好的沟通能力、语言表达能力、综合协调能力和较强的服务意识；

3.具有大专及以上学历，且有一定的计算机操作水平，熟练使用电脑、办公软件和设备，快速进行文字输入工作及档案整理工作；

4.身体健康，心理素质稳定，工作有责任心，能吃苦耐劳，爱岗敬业，有志于投身政务服务事业，拥有为企业和群众服务的情怀，

能长期胜任窗口工作；

5.工作积极主动、执行能力强，具有良好的团队合作精神、高度的责任感和进取心，严格的组织纪律性和保密意识，能严格遵守省政务服务中心日常规章管理制度和工作规范，能够提供热情服务、微笑服务。

三、其他要求

（一）乙方在服务过程中出现的劳动（劳务）纠纷、工伤医疗等问题均由乙方解决。

（二）乙方需要提供符合工作岗位要求的管理制度、员工管理规范及确保服务质量达标的具体措施，乙方需建立完善的工作响应机制，具备特殊、紧急、突发事件的应急措施和应急预案。

（三）乙方人员在工作中遭受侵害，由乙方负责协调、处理，并由实际侵害人承担责任与费用，与甲方无关。若乙方工作人员受甲方现场管理人员指导或安排，给他人人身或财产造成损害，甲方承担相应责任。

四、工作方式

按甲方的岗位要求进行驻场服务，工作时间以政务服务大厅的工作时间为准（包含甲方指定的错时服务、延时服务、节假日服务等）。

第三条 协议期限

本次采购服务项目期限为三年，采购合同实行一年一签，每年

度由甲方对乙方进行考核，考核合格后续签合同，考核不合格终止合同，考核工作由甲方自行组织、实施。

本合同自2026年11月9日开始至2027年11月8日止。

第四条　费用及支付方式

一、合同金额

本合同总金额：￥1,952,554.00（大写：壹佰玖拾伍万贰仟伍佰伍拾肆元）。

二、支付方式

按季度支付，一年内共4次付清，每次支付合同总额的25%，即：￥488,138.50（大写：肆拾捌万捌仟壹佰叁拾捌元伍角）。每年最后一个季度的服务费作为绩效考核费用，在服务期满前一个月完成年度绩效考核评价，根据考核结果据实支付。

三、考核标准

绩效考核期从乙方正式进场后第三个自然月起算，乙方提供的服务质量，需严格执行《河南省行政审批和政务信息管理局关于进一步规范政务服务中心服务管理工作的通知》、《2026年河南省行政审批和政务信息管理工作要求》等文件规定，落实2026年河南营商环境评价相关工作要求，同时遵守甲方《长葛市政务大数据中心综合咨询帮办代办服务项目管理考核办法（试行）》及甲方各项内部规章制度。

四、其他说明

每次付款前，乙方需提前提供对应金额的合法票据，因甲方审批流程造成的付款延时不属于违约，延时付款时间最多不超过2个月。

除了前述费用外，双方确认甲方无需为本合同履行另行向乙方或乙方人员支付其他任何费用。

第五条　服务质量要求

一、乙方应遵守长葛市行政审批和政务信息管理局各项规章制度。

二、乙方保证当日受理完工作时间内的所有业务申请。

三、服务窗口不得出现空岗、脱岗、串岗等情况。

四、出现以下情况的，乙方予以更换工作人员：

（一）因工作人员工作失误，导致申请人多次往返大厅的；

（二）违反一票否决规定的：a、利用职务之便以权谋私，发生“吃、拿、卡、要、报”等行为；b、借登记窗口搭车收费、提高收费标准、随意增、减、免收费项目等问题；c.违反廉洁自律各项规定，向中介机构介绍业务或者从事其他有偿中介活动；d、无论何种原因，被服务对象有效投诉；e、被上级部门通报批评或被新闻媒体曝光，经核实属实的。

五、符合《河南省行政审批和政务信息管理局关于进一步规范政务服务中心服务管理工作的通知》、《2026年河南省行政审批和政务信息管理工作要求》等文件和工作要求。

第六条　权利及义务

一、甲方权利及义务

（一）甲方有权按照合同约定和国家相关法律法规，监督、检查、考核乙方的服务和工作完成情况；

（二）乙方提供的工作人员如达不到岗位要求的，甲方有权要求乙方更换人员；

（三）甲方有权根据招标文件要求考核乙方的服务质量，如不合格有权减免扣除相应的服务费；

（四）甲方有权对乙方不合理的管理方式作出调整或废除建议；

（五）甲方给乙方派驻人员提供工作所需的办公环境和办公耗材，包括但不限于办公网络、办公工位、业务受理终端（如：自助机、电脑、平板、喷墨、纸张）等办公耗材，甲方承担办公场所的水电费、物业费等；

（六）甲方有义务按照合同金额及付款方式按时支付费用；

（七）国家法律、法规所规定由甲方承担的其它责任。

（八）乙方未达到工作要求，发生服务不规范、群众有效投诉、服务舆情、窗口负面事件等情形的，每发现一次扣除2%绩效考核费用；若造成重大投诉、舆情扩散、被上级部门通报批评等严重后果的，甲方有权提高扣罚比例，直至全额扣除全部绩效考核费用，并有权依据合同追究乙方相应违约责任。

二、乙方权利及义务

一、合同自双方授权代表签字并单位盖章之日起生效，至双方均已按约履行完合同规定的全部责任和义务时终止。

二、有下列情况之一，合同方可以解除合同：

（一）因不可抗力致使不能实现合同目的，未受不可抗力影响的一方有权解除合同。

（二）因合同一方违约导致合同不能履行，另一方有权解除合同。

（三）有权解除合同的一方，应当在违约事实或不可抗力发生之后30天内书面通知对方提出解除合同，合同在书面通知到达对方时解除。

第十条　违约责任与诉讼管辖

一、乙方应在本合同约定的时间内派工作人员到甲方指定的场所开展服务，如因乙方原因造成延误，每延误一日按合同总金额的万分之一的标准向甲方支付违约金；如超过十天，甲方有权解除合同。

二、任何一方违反本合同所规定的保密义务，应按本合同服务费总额的10%支付违约金。如实际损失超过该违约金的，受损失一方有权要求对方赔偿超过部分的损失。乙方工作人员构成犯罪的，依法追究其刑事责任。

三、双方因合同签订或履行引起的所有纠纷，可通过双方友好协商来解决。若该纠纷不能在15天内通过协商解决，任何一方均可

直接向双方所在地人民法院提起诉讼。

第十一条　其他

一、本合同未尽事宜，双方可签订补充协议予以约定，补充协议与本合同具有同等法律效力。

二、本合同中的乙方作为联合体，成员具体分工详见联合体协议。

三、本项目招标文件、投标文件是本合同附件，具有同等法律效力。

四、本合同一式六份，甲乙双方各持两份。

甲方（采购方）：长葛市行政审批和政务信息管理局（盖章）

法定代表人或授权代表：

时间：

乙方（联合体牵头方）：中科永为（武汉）科技有限公司

法定代表人或授权代表：

时间：2026年 1月9日

乙方（联合体参与方）：河南能才永为信息技术有限公司

法定代表人或授权代表：

时间：