

合同登记编号:

技术服务合同

(2003 版)

(含技术培训、技术中介)

项目名称: 12345 政务服务便民热线运营服务项目

委托人: 伊金霍洛旗政务服务与数据管理局

(甲方)

受托人: 上海卓繁信息技术股份有限公司

(乙方)



签订地点: 内蒙古自治区鄂尔多斯市

签订日期: 2025 年 2 月 26 日

有效期限: 2025 年 2 月 26 日至 2026 年 2 月 25 日

依据《中华人民共和国民法典》的规定，合同双方就伊金霍洛旗政务服务与数据管理局 12345 政务服务便民热线运营服务项目的技术服务经协商一致，签订本合同。

一、※服务内容、方式和要求：

1. 12345 政务服务便民热线运营服务：全力达成 12345 热线的各项运营指标。在人员配置方面，配备专业人员，确保热线能够全年无休、全天 24 小时不间断地受理政府职能范围内的各类非紧急诉求，包括咨询、投诉、求助、意见以及建议等。在运营管理服务内容上，提供“极优”的政务服务工作任务：人员配置：选拔和调配具备良好沟通能力、熟悉政务知识的工作人员，以满足热线高效运行的需求。受理服务：秉持热情、专业、耐心的态度，对每一个来电进行细致记录和妥善处理。业务培训：定期组织全面且深入的业务培训，提升工作人员的业务能力和服务水平。现场管理：建立科学的现场管理制度，保障热线工作环境的有序性和高效性。

2. 咨询导办服务。组建专业咨询导引团队，将被动服务转变为主动靠前服务，为办事群众提供全面的政务咨询导引服务、帮办代办服务、一对一陪伴引领服务及各类便民服务。在中心咨询导办台、各服务区域配备咨询导办员，负责各类政务服务事项办理的咨询答复、排队叫号、窗口引领等工作；设立咨询服务电话，安排专人接听，提负责预约办理、办事引导、流程答疑等工作。围绕项目前期手续办理、市场准入等方面，提供全程跟踪指导、部门联合推进的“保姆式”帮办代办服务。针对老弱病残孕”等九类特殊群体，由咨询导引人员主动提供一对一的陪伴引领服务及业务办理全程服务。

3. 自助办事区导办服务：为进一步提升政务服务效能，给申请人带来更加高效、便捷的办事体验，我们将着力优化智能自助设备的服务与管理：自助填报区精准服务：在自助填报区，咨询导引工作人员将根据申请人的实际需求，在自助服务区工作时间内，安排现场服务人员随时提供协助。这些服务人员将指导申请

人熟练使用智能政务服务工作台办理各类业务，确保申请人能够顺利完成操作。设备运行保障：为保证自助设备长期、可靠、高效地运行，我们将建立完善的设备维护机制，定期对设备进行检查和维护，及时处理设备故障，确保申请人在使用过程中不会遇到阻碍，为申请人营造良好的办事环境，提升整体办事体验。

4. 培训服务：（1）政策培训：主要围绕国家和自治区、市有关行政审批制度改革领域的法律、法规、规章和规范性文件。

（2）服务培训：主要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。（3）业务培训：主要围绕“综合一窗”受理、“一件事一次办”“跨省通办”“呼包鄂乌四城通办”

“全区通办”“全市通办”等，培训：深入学习相关通办业务的政策要求、业务标准和办理流程。工作人员要熟悉不同地区之间的业务协同机制，掌握数据传输、身份认证、电子证照互认等技术操作，确保能够顺利办理跨区域通办业务，为群众和企业提供便捷的异地办事服务。（4）上岗前培训方案培训时间：新入职工作人员上岗前进行为期一周的集中培训。培训内容：政务服务工作概述：介绍12345政务服务便民服务的工作宗旨、职责范围和发展历程。基础业务知识：讲解常见政务服务事项的办理流程和基本政策法规。服务礼仪与沟通技巧：进行服务礼仪规范和沟通技巧的基础培训，确保新员工能够以良好的形象和态度接待群众。系统操作培训：熟悉政务服务相关业务系统的基本操作，如业务受理系统、投诉处理系统等。考核方式：上岗前培训结束后，进行理论考试和简单的实操模拟考核，考核合格后方可正式上岗。

5. 讲解服务：协助配合各级社会组织到市政务服务中心的调研、考察、会议、检查等接待工作准备；做好讲解展示、来访接待、路线规划、参观带领、考察陪同等工作，通过基础培训，打造讲解员队伍，全面展示良好政务服务形象。

6. 应急方案：负责大厅及窗口突发事件的处理，配备团队人员工作不利或调动应急预案、突发劳务纠纷应急预案、驻场员工工伤处理方案、突发卫生事件应急预案、工作中与办事群众纠纷应急预案、突发火灾、地震等自然灾害应急预案、公共安全应急预案，制定应急处置措施及预案，建立及时发现、规范上报、跟踪落实的问题投诉闭环处理机制；对大厅运行进行每日巡查，做

好秩序维护，消除潜在隐患。

7. 制度建设：建立健全综合一窗运行管理、综窗工作人员绩效考核、业务培训、一次性告知、限时办结、首问负责、24 小时自助服务管理等各项业务及人员管理制度，并按照相关制度运行管理。

8. 宣传推广服务：（1）政府网站开设专题页面：在伊金霍洛旗政府官方网站首页显著位置开设 12345 政务服务便民热线专题页面，设置热线介绍、服务内容、办理流程、常见问题解答等板块，以图文并茂的形式展示热线的功能和优势，方便群众快速了解。定期发布信息：定期更新专题页面内容，及时发布 12345 热线的最新政策解读、工作动态、典型案例等，让群众实时掌握热线的运行情况和服务成果，增强群众对热线的信任度。设置入口与引导：在网站各主要页面设置 12345 热线入口，方便群众随时点击进入。同时，在政务服务相关页面添加引导提示，告知群众可通过 12345 热线咨询和办理相关业务，提高热线的曝光率。（2）政务服务平台整合服务资源：在伊金霍洛旗政务服务平台内，将 12345 政务服务便民热线与其他政务服务事项进行整合，实现数据共享和业务协同。在平台首页突出展示 12345 热线的服务入口和功能介绍。办事引导宣传：在政务服务平台的办事流程中，适时插入 12345 热线的宣传提示，告知办事群众在遇到问题时可随时拨打热线寻求帮助。同时，在平台的用户反馈板块，引导群众对 12345 热线的服务进行评价和建议。数据分析优化：利用政务服务平台的大数据分析功能，了解群众对 12345 热线的使用需求和关注热点，针对性地调整宣传策略和服务内容，提高宣传推广的精准度和效果。

9. 保密制度：商业秘密定义与范围：本制度所指商业秘密，是在 12345 政务服务便民热线运营过程中接触到的，不为公众所知悉、具有商业价值并经权利人采取相应保密措施的涉及企业技术、经营、管理等方面的信息。涵盖但不限于企业产品研发数据、客户名单、营销策略、商业合作协议等，保密措施：工作人员须与单位签订保密协议，明确保密义务和责任。在接触商业秘密信息时，应通过专用的保密渠道和设备进行，严禁在非工作需要的情况下向任何第三方透露。如因工作需要商业秘密信息进行

行复制、传输，必须经过严格的审批流程，并做好记录，确保信息流向可追溯。保密措施：对经营信息和个人隐私数据进行分类分级管理，设置不同的访问权限。工作人员只能在权限范围内访问和处理相关信息，严禁越权操作。采用安全可靠的技术手段，如加密存储、防火墙设置等，保障数据的安全性。在数据传输过程中，也必须进行加密处理，防止数据被窃取或篡改。

二、※工作条件和协作事项：

本合同的履行方式：

1. 甲方的权利和义务：

(1) 甲方需指派代表作为项目负责人，与乙方进行及时的联络并监督、协调项目实施的执行情况。

(2) 甲方协助乙方按时间计划协调实施所需要的场地、必要教学设备、业务部门导师等。

(3) 甲方按照合同约定，向乙方支付相应费用。

2. 乙方的权利和义务：

(1) 合同签订后，乙方应根据甲方运营服务需求，制定实施计划，包括服务方式、服务内容、人员培训等，并交由甲方签字确认。

(2) 乙方根据甲乙双方确认过的或需补充确认的项目实施计划，在规定的时间内开展项目实施工作。乙方在项目实施过程中，必须服从甲方的工作规定和管理制度。

三、※履行的期限、地点和方式：

本合同自 2025 年 2 月 26 日至 2026 年 2 月 25 日在甲方指定

地址履行。

本合同的履行方式：技术服务。

四、※验收标准和方式：

1. 乙方应保证提供给甲方的运维服务完全符合有关法律规定和本合同约定的质量要求, 经甲乙双方协商进行项目验收。

2. 在乙方自检合格后，向甲方提出验收申请，甲方组织对本次项目的验收，双方逐项核对项目所提供服务是否符合合同要求。如在收到验收申请 20 个工作日内，仍未按照项目相关规定履行验收流程并未给出书面答复，即视为验收合格，并按照合同规定履行相应付款义务。

3. 甲方组织相关人员进行验收，逐条对应本合同的验收标准和交付结果物进行验收，对即可验收的内容，现场验收完毕。

4. 验收期内发现未完成的服务内容，甲方应立即提出书面异议，列明未完成的内容及处理建议，对于经查证未完成的内容，乙方应及时予以实施或整改，直至满足合同要求。

5. 验收结论由甲方在乙方出具的项目验收单上签字盖章确认是否验收通过。

五、※报酬及其支付方式：

1. 本项目报酬：人民币（含税）大写：壹佰贰拾伍万捌仟元整，小写：¥1258000.00 元。

2. 支付方式：

1. 合同签订后 15 个工作日内，甲方支付合同金额的 50% 款项，即人民币（含税）大写：陆拾贰万玖仟元整，小写：¥629000.00 元（所需申报材料给财政局，乙方应提供与请款等额正规税务发票，具体付款时间和数额以财政局根据实际情况拨付为准）

2. 服务期满 4 个月，经甲方阶段验收合格 30 个工作日内，甲方支付合同金额的 40% 款项，即人民币（含税）大写：伍拾万叁仟贰佰元整，小写：¥503200.00 元（所需申报材料给财政局，乙方应提供与请款等额正规税务发票，具体付款时间和数额以财政局根据实际情况拨付为准）

3. 服务期满 9 个月，经甲方验收合格后 30 个工作日内，甲方支付合同金额的 10% 款项，即人民币（含税）大写：壹拾贰万伍仟捌佰元整，小写：¥125800.00 元（所需申报材料给财政局，乙方应提供与请款等额正规税务发票，具体付款时间和数额以财政局根据实际情况拨付为准）

4. 甲方给乙方的以上付款额度，是在乙方服务无瑕疵、无违约前提下的付款状况；如有违约，则在扣除法定和约定比例和数额的费用后，据实支付。

5. 甲方应及时将所需申报材料提交给财政局，如因财政局拨付延迟导致付款延期，甲乙双方协商解决。

六、※违约金或者损失赔偿额的计算方法：

1. 乙方提供的服务不符合采购文件、报价文件或本合同规定的，甲方有权拒收，并且乙方须向甲方支付本合同总价 1% 的违约金。

2. 乙方未能按本合同规定的服务时间提供服务，从逾期之日起每日按本合同总价万分之一的数额向甲方支付违约金；逾期半个月以上的，甲方有权终止合同，由此造成的甲方经济损失由乙方承担，甲方有权另行委托第三方完成本合同义务。

3. 未经甲方书面同意乙方不得私自将该服务转包第三方完成。如私自转包，则处本合同总价 20% 的违约金。

4. 甲方无正当理由拒绝接收服务、拒付服务款项、甲方向乙方偿付本合同总价的 1% 的违约金。甲方逾期付款，则每日按逾期金额的万分之二向乙方偿付违约金。

七、※合同争议的解决方式：

在履行本合同过程中发生的争议，当事人双方可以通过和解或者调解解决。当事人不愿和解、调解或者和解、调解不成的，采用以下第 2 种方式解决。

1. 双方同意由仲裁委员会仲裁。

2. 由甲方所在地有管辖权的基层人民法院管辖。

八、※其它(上述条款未尽事宜，如中介方的权利、义务、服务费及其支付方式、定金、财产抵押、担保等)：

1. 知识产权归属

(1) 保护知识产权原则：乙方保证本合同项下的所有服务内容，均不会侵犯第三方的知识产权；若因此发生任何争议、侵权，均应当由乙方独自承担全部责任；并不得影响甲方的工作。

(2) 除法律另有规定外，在其他情况下乙方均不对甲方因使用本合同项下的所有软件产品及其升级产品而遭受的其他损害(包括但不限于：商业损失、任何政府机构作出的税务罚款或其他处罚、利润的损失、业务中断或丧失，以及数据错误等)承担任何责任，如果乙方已被告知或者悉知存在此种损失、损害发生的可能性，乙方应该采取相应的措施及时无缝隙进行弥补或者及时通知甲方，但乙方故意或重大过失给甲方造成的直接或间接损失应由乙方承担全部责任。

2. 保密条款

(1) 乙方对甲方提供的资料负有保密义务，未经甲方同意，不得向项目无关单位和个人提供有关资料。如发生以上情况，甲方有权索赔。

(2) 甲方有义务保护乙方的知识产权，未经乙方同意，甲方对工程咨询单位交付的成果文件、资料不得向第三方转让或用于本合同以外的项目。如发生以上情况，乙方有权索赔。

(3) 甲、乙双方对本次项目的课程开发成果、技术资料、商业信息等相关信息负保密义务，任何一方未经对方同意，不得在工作之外公开披露，不得向任何第三方泄露，并应采取合理措施

防止和制止任何其他方的侵权行为，否则应承担违约责任。

(4) 甲、乙双方的保密义务不因本合同的解除、终止而解除。

3. 不可抗力

任何一方由于不可抗力原因不能履行合同时，应在不可抗力事件结束后 1 日内向对方通报，以减轻可能给对方造成的损失，在取得有关机构的不可抗力证明或双方谅解确认后，允许延期履行或修订合同，并根据情况可部分或全部免于承担违约责任。

4. 合同的终止

(1) 合同期满，双方未续签的；

(2) 乙方服务能力丧失，致使服务无法正常进行的；

(3) 在履行合同过程中，发现乙方已不符合政府购买服务规定的承接主体应具备的条件，造成合同无法履行的。

5. 其他

(1) 本合同所有附件及政府采购文件均为合同的有效组成部分，与本合同具有同等法律效力。

(2) 在执行本合同的过程中，所有经双方签署确认的文件(包括会议纪要、补充协议、往来信函)即成为本合同的有效组成部分。

(3) 如一方地址、电话、传真号码有变更，应在变更当日书面通知对方，否则，应承担相应责任。

(4) 乙方的法定代表人，项目负责人、合同签订人承担违约担

保责任。

6. 本合同至甲乙双方签字并盖章之日起生效, 合同文本一式两份, 甲乙双方各执一份。本合同未尽事宜, 甲乙双方友好协商签订补充协议, 补充协议与原协议有矛盾之处, 以补充协议为准。

本合同标有※号的合同条款按填写说明填写。



委托人 (甲方)	名称(或姓名)	伊金霍洛旗政务服务与数据管理局(签章)			技术合同专用章 或 单位公章 年 月 日
	法定代表人	(签章)			
	委托代理人	(签章)			
	联系(经办)人	(签章)			
	住所 (通讯地址)	鄂尔多斯市伊金霍洛旗国泰商务广场 CBD 行政办公区 T1-5 楼	邮政编码	017200	
	统一社会信用代码	11150627MB18758028			
	电话				
	开户银行				
	帐号				
受托人 (乙方)	名称(或姓名)	上海卓繁信息技术股份有限公司(签章)			技术合同专用章 或 单位公章 年 月 日
	法定代表人	(签章)			
	委托代理人	(签章)			
	联系(经办)人	(签章)			
	住所 (通讯地址)	上海市徐汇区田林东路 55 号汇阳广场 1205—1207 室	邮政编码	200235	
	电话	021-60748199			
	开户银行	南京银行上海徐汇支行			
	帐号	03080120210003259			

填表说明(可贴印花税)

一、“合同登记编号”的填写方法:

合同登记编号由各合同登记处填写。

二、技术服务合同是指当事人一方以技术知识为另一方解决特定技术问题所订立的合同。

技术服务合同中包括技术培训合同和技术中介合同。

技术培训合同是指当事人一方委托另一方对指定的专业技术人员进行特定项目的技术指导和专业训练所订立的合同。

技术中介合同是指当事人一方以知识、技术、经验和信息为另一方与第三方订立技术合同进行联系、介绍、组织工业化开发并对履行合同提供服务所订立的合同。

三、计划内项目应填写国务院部委、省、自治区、直辖市、计划单列市、地、市(县)级计划,不属于上述计划的项目此栏划(/)表示。

四、服务内容、方式和要求:

包括技术服务的特征、标的范围及效益情况;特定技术问题的难度、主要技术经济指标;具体的做法、手段、程序以及交付成果的形式。

属技术培训合同的,此条款填写培训内容和要求,以及培训计划、进度。

属技术中介合同,此条款填写中介内容和要求。

五、工作条件和协作事项:

包括甲方为乙方提供的资料、文件及其它条件,双方协作的具体事项。

属技术培训合同,此条款填写培训所需必要场地、设施和试验条件,以及当事人各方应当约定提供和管理有关场地、设施和试验条件的责任。

六、合同争议的解决方式:

《中华人民共和国仲裁法》规定了或裁或审的制度,合同当事人一旦选择了仲裁,即放弃向法院起诉的权利;如果合同当事人选择了诉讼,即放弃仲裁,因此合同当事人应当对合同争议的解决方式进行约定。

七、其他：

合同如果是通过中介机构介绍签订的，应将中介合同作为本合同的附件。如果双方当事人约定定金、财产抵押担保的，应将给付定金、财产抵押及担保手续的复印件作为本合同的附件。

八、委托代理人签订本合同书的，应出具委托证书。

九、本合同书中，凡是当事人约定无需填写的条款，在该条款填写的空白处划(/)表示。

十、本合同正本一式肆份。

登记机关审查登记栏：

技术合同登记机关(专用章)

经办人：(签章)

年 月 日