

合同编号: ZGE202411

准格尔旗政务服务大厅“一窗受理”服务 项目合同

甲方: 准格尔旗行政审批政务服务与数据管理局

乙方: 西安威有孚科技有限公司

(4) 提供材料流转服务，前台将申请材料流转后台相关部门，并做好材料交接登记。

(5) 提供统一出件服务，相关审批职能部门对申请材料审批通过后，由综合出件窗口负责统一出件。

(6) 提供引导帮办服务，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扶等相关服务；指导办事群众熟悉并登录网上政务大厅，快速完成登记申请材料提交。

(7) 提供事项梳理服务，开展事项标准化梳理工作，按季度进行一次动态调整，将政务服务事项编码、名称、类型、实施主体、行使层级、服务对象、所需材料、办事网址、办事地点等进行梳理规范，便于咨询办理、查阅审核、技术落地，提高办事效率。

3. 提供培训服务，制定培训计划，编写培训教材，对服务工作人员开展培训，针对行为规范、服务礼仪的基础培训；投诉接待、沟通技巧、职业道德的素质教育培训；心理辅导开展专题培训工作。做到服务效率、服务质量、服务方式的全面提升。

4. 提供窗口数据分析服务。对窗口相关业务数据定期统计、汇总、分析并形成报告，为政务服务大厅业务发展和提升服务效能提供决策依据。

第三章 效益目标

第四条 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，每年结合业务办理情况，推出两个工作亮点。

2. 实现“一窗通办”的工作目标。全面实施“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。

4. 打造准格尔政务服务品牌，做好政务服务宣传工作，宣传信息每季度不少于 1 个。

第四章 双方权利义务

第五条 甲方的权利与义务

1. 甲方有权根据招标文件及本合同的服务内容及要求对乙方进行履约质量、履约结果的检查，如检查发现乙方未按约定履行服务的，双方按本合同违约责任中第十

七条约定执行。

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，甲方应给与充分的配合与协调。

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。

6. 明确服务考核内容，并对乙方提供服务情况进行考核。

第六条 乙方的权利与义务

1. 乙方应尽一切努力，按照本合同的约定高效和经济地向甲方履行服务义务，并对服务的品质负责。

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. 乙方给甲方或任何第三人造成损失的，乙方应承担赔偿责任。

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。

6. 乙方保证人员持证上岗，负责解决服务人员的劳动纠纷问题。

第五章 知识产权及保密条款

第七条 本项目的成果特指乙方因完成本合同项下工作而形成的所有分析结论、分析报告以及因履行本合同涉及的与甲方有关的信息资料等，上述成果的知识产权（包括但不限于版权、发表权等）归甲方所有。

第八条 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，但甲方为履行本合同目的使用乙方提供的服务除外，法律另有规定

的除外。

第九条 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。

第十条 任何一方违反本条约定的保密事项，应按照本合同总金额的 10% 承担违约责任，如违约金不足以弥补损失的，守约方有权继续追偿。

第十一条 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。

第六章 费用及支付

第十二条 服务费为人民币¥2,375,000.00 元，大写：**贰佰叁拾柒万伍仟元整**。（简称合同总金额）。

第十三条 支付方式和支付时间

本合同签订后的 5 个工作日内，甲方需向乙方支付本合同金额的 33%（即人民币：¥783,750 元，大写：**柒拾捌万叁仟柒佰伍拾元整**），窗口服务人员入职的第三个月月底前，甲方需向乙方支付本合同金额的 57%（即人民币：¥1,353,750 元，大写：**壹佰叁拾伍万叁仟柒佰伍拾元整**），服务验收合格后，甲方需向乙方支付本合同金额的 10%（即人民币：¥237,500.00 元，大写：**贰拾叁万柒仟伍佰元整**）。

第十四条 甲方每次付款前乙方需先行开具等额增值税普通发票。

乙方银行信息：

公司名称：西安咸有孚科技有限公司

开户行：招商银行股份有限公司西安城北支行

账号：129910607810101

第七章 违约责任

第十五条 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。

第十六条 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；经书面催告，甲方在一个月的宽限期内仍未支付服务费用的，乙方有权解除合同。

第十七条 乙方未按合同约定期限、内容履行合同义务或未达到甲方考核要求，经甲方书面催告要求其采取补救措施，乙方在一个月的整改期内仍未达到甲方考核要求的，甲方有权解除合同。

第十八条 保密信息的收受方违反保密协议的规定，致使保密信息泄露的，收受方应向披露方承担赔偿责任，同时有义务采取有效措施阻止信息进一步扩散。

第十九条 不论本合同其他条款有何约定，一方基于履行本合同所产生的全部责任、违约金、损害赔偿总额累计不得超过合同总金额。但合同任何一方对另一方的商誉损失、利润损失，及其它间接的、附随性的、惩罚性的损失或赔偿不承担任何责任和义务。

第八章 争议解决

第二十条 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。

第二十一条 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所在地有管辖权的人民法院提起诉讼。

第九章 通知

第二十二条 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；通过邮寄方式的，挂号寄出或者投邮当日视为送达；以传真或电子邮件方式的，发出时视为到达。

第二十三条 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

第二十四条 本合同一式伍份，甲方执叁份，乙方执贰份。

第二十五条 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）准格尔旗行政审批政务服务与数据管理局 乙方 西安咸亨电子科技有限公司



法定代表人： 法定代表人：



或委托代理人： _____ 或委托代理人： _____

地址：鄂尔多斯市准格尔旗 地址：陕西省西安市长安区韦曲街道 西部大道 81 号（天都佳苑）1 幢 1 单元 11607 室



电话： _____ 电话： _____

签订日期：2024年11月29日 签订日期：2024年11月29日

附件：

“一窗受理”服务交付成果

1.一窗受理规划交付

工作主题	实施内容	备注
一窗受理规划	根据政务服务标准化的建设要求，科学规划窗口业务、合理设置窗口岗位。	

2.窗口业务服务（1年）

进行公司制日常管理，提供咨询引导、窗口受理、材料流转、统一出件服务、引导帮办服务、事项梳理等服务交付：

乙方大厅主任组织以每日运营日报、每周总结的形式按时向甲方负责人汇报，同时对业务推进优化进展与困难进行及时沟通与调度。年度运营服务期内，若通过业务优化压减的人数与日常动态考勤引发的服务金额盈余，将作为乙方运营利润与服务团队奖励团建使用。

项目	类型	交付文档名称	规格	形式
窗口业务服务	人员选聘	“一窗式”服务人员的岗位测算表	1份	电子版
		“一窗式”服务人员大厅主任招聘方案	1份	电子版
	管理运行	窗口人员绩效考核方案	1套	电子版

		大厅巡检规范		
		大厅窗口物品摆放规范		
		物流流转制度		
		对《准格尔旗政务服务“一窗受理”工作方案》 要求纳入“综合一窗受理”有年办件量的事项进 行梳理		

3.大厅人员培训交付

项目	交付内容	规格	形式
大厅人员培训	培训计划	1份	电子版
	行为规范、服务礼仪的基础培训	1套	现场/录播
	投诉接待、沟通技巧培训		
	心理辅导专题培训		
	素质教育培训		
培训教材编辑	1套	电子版	

4.窗口数据分析服务

项目	交付内容	规格	形式
窗口数据分析服务	窗口相关业务数据定期统计、汇总、分析报告	1年	电子版