

**许昌市政务大数据中心
许昌市政务服务中心购买综合受理咨询
帮办代办服务项目合同**

项目名称：许昌市政务大数据中心许昌市政务服务中心购买综合受理
咨询帮办代办服务项目

项目编号：ZFCG-G2025039 号

甲方（采购人）：许昌市政务大数据中心

乙方（中标人）：安徽皖信人力资源管理有限公司

签订地点：河南省许昌市

签订日期：2025 年 7 月 1 日

许昌市政务大数据中心 许昌市政务服务中心购买综合受理咨询 帮办代办服务项目合同

甲方（采购人）：_____ 许昌市政务大数据中心 _____

乙方（中标人）：_____ 安徽皖信人力资源管理有限公司 _____

依据《中华人民共和国民法典》、《中华人民共和国政府采购法》与项目行业有关的法律法规，以及许昌市政务大数据中心许昌市政务服务中心购买综合受理咨询帮办代办服务项目的《招标文件》，乙方的《投标文件》及《中标通知书》，甲、乙双方同意签订本合同。详细技术说明及其他有关合同项目的特定信息由合同附件予以说明，合同附件及本项目的《招标文件》、《响应文件》、《中标通知书》等均为本合同的组成部分。如果内容出现不一致情形，优先适用顺序如下：1. 本合同及其补充合同、变更协议；2. 《投标文件》（含澄清或者说明文件）；3. 《招标文件》（含澄清或者修改文件）。

一、项目基本情况

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，结合许昌市实际，在许昌市政务服务中心推进政务服务“一窗受理”改革，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。本项目通过政府购买服务公开招投标的方式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，实现“一窗受理、综合服务”，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。

二、服务期限

自服务生效之日起3年，即从2025年7月1日至2028年6月30日。

三、服务内容及要求

乙方对许昌市政务服务中心综合窗口实施标准化规范化管理，组建专业化服务团队，提供咨询引导、综合受理、统一出件、帮办代办、惠企利民政策宣传等服务。本项目服务期限为3年，服务期间须做好服务人员全职业周期管理，建立健全相关管理制度及服务规范，做到提升政务服务效能、优化营商环境。

3.1 乙方负责提供员工为甲方提供岗位服务，具体岗位职责及条件要求如下（市直相关部门通过劳务派遣、购买服务配备的大厅工作人员，条件可适当放宽，经考核达标后优先录用，确保平稳过渡）：

3.1.1 项目负责人

主要负责项目全面统筹管理工作；负责与项目业主的沟通汇报和任务执行、反馈。负责党建、工会、企业文化和廉洁自律管理，安全生产管理等工作；负责项目团队建设、制度建设、标准化建设、员工

能力建设、政务服务品牌建设工作等工作。

要求具备本科以上学历，具有2年以上负责政务服务大厅综合服务项目管理工作经验；具备较强的管理能力，沟通和协调能力；熟悉相关的劳动法、合同法等法律法规条例，有人力资源专业知识和较好的沟通协调能力；具有较强的工作责任心，认真负责的敬业精神和良好的团队合作精神；优秀的组织协调能力，良好的客户沟通能力、具备良好的心理素质与应变能力；具备解决复杂问题的能力、工作推进能力及极强的执行力；具有较强的保密意识，无不良社会记录(含诚信、违法犯罪、严重违规等行为)。

3.1.2 管理岗人员

主要负责项目员工的招聘、配置管理、考核、按政务服务综合窗口办事员国家职业技能标准开展等级认定和定岗晋级等工作；对项目员工纪律、服务态度、业务能力、廉洁、安全等督导检查，确保大厅运营顺畅、秩序井然；负责员工能力监测、分析和绩效考核资料的定期统计汇总上报；做好礼仪、业务培训工作；负责受理账号、设备、网络事项、模式等综合受理环境的协调保障；负责对大厅各自助设备、取号机、叫号机、屏显日常检查并配合做好维护工作；定期对大厅业务运行进行汇总分析，及时发现和报告相关问题，并提出合理化优化创新和整改提升建议或方案；配合做好优化营商环境、法治政府、文明创建、外地考察、工作调研等各项迎检工作；协助做好现场秩序维护和大厅内突发事件处理；负责工作亮点总结、政务服务品牌打造和大厅宣传工作，年度在省、市级媒体报道次数分别不少于2次、5次。

要求年龄40周岁以下,大专及以上学历;具备较强的管理能力,熟悉相关的劳动法、合同法等法律法规条例,有人力资源专业知识和较好的沟通协调能力;具有较强的工作责任心,认真负责的敬业精神和良好的团队合作精神;优秀的组织协调能力,良好的客户沟通能力、具备良好的心理素质与应变能力;具备解决复杂问题的能力、工作推进能力及极强的执行力;具有较好的文字写作能力,熟悉电脑操作,能够熟练使用office等办公软件;具有较强的保密意识,无不良社会记录(含诚信、违法犯罪、严重违规等行为)。

3.1.3 咨询辅导、综合受理、帮办代办及其他岗位人员

主要负责对前往大厅的办事的企业群众进行接待、分流、咨询解答等工作;指导群众进行各类申请表单填写,必要时为群众提供材料初审,核对材料是否齐备;负责接待办事企业、群众,收取并按既定标准审核材料,录入网上办事系统,做出受理决定出具各类受理文书等;负责办事结果文书、证照等的发放;负责物料、办理结果文书等材料在大厅内、外的流转工作;做好预约服务、特殊人员上门服务。在自主申报区域为群众提供帮办服务,协助其进行自助设备使用,配合对自助设备进行维护;负责“高效办成一件事”“跨省通办”“全省通办”综合窗口业务受理,以及工程项目建设审批事项、惠企政策直达快享事项综合受理;配合落实政策、人才、科创、金融、法律等增值化服务;负责“办不成事”反映事项受理督办、特殊人群帮代办等工作;负责电话、网上以及远程办事咨询、辅导、受理、转办、流转等工作;负责通过新媒体平台开展政策和业务宣传推广工作。

要求年龄35周岁以下,大专及以上学历,专业不限;普通话流利,热爱服务行业,有政务大厅工作经验优先;身体健康,五官端正,形象气质良好,能胜任工作要求;工作细心谨慎,富有亲和力,有责任心有服务意识,团队精神强,具有政务服务礼仪素养;有较好的抗压能力和沟通能力;熟悉电脑操作,熟练使用相关电脑软件;具有较强的保密意识,无不良社会记录(含诚信、违法犯罪、严重违规等行为)。

3.2 工作时间要求

按照每周五天制执行,正常上下班时间与许昌市政务服务中心工作时间保持一持的情况下,合理设置提前到岗准备时间。

项目运行平稳后推行周末延时服务。

3.3 考核要求

甲方将对乙方实行常态管理,实行一月一考核,对乙方的服务承诺、服务态度等进行监督考核并根据考核情况进行奖惩,考核指标及考核方式包括但不限于以下内容,具体以项目运行后建立并实施的考核办法为准。

服务考核指标			
指标分类	考核指标	考核内容	分值
业务指标	业务咨询	考核咨询引导人员掌握最新相关政策,熟练解答企业群众办事咨询情况。	
	业务受理	考核服务人员熟悉业务办理流程、事项材料清单,熟练操作各类业务办理平台情况。	
	业务办理	考核服务人员做好与审批后台高效衔接,实现业务办理闭环管理,对服务对象做到一次性告知、首问负责等情况。	
	业务培训	中标人提供常态化开展每日业务培训图片,每周、每月业务考试图片及成绩表。	
	专业技能	中标人需在签订合同后6个月内组织招聘人员考取行政办事员(政务服务办事员)职业技术水平证书,通过	

		率不低于 80%。	
服务指标	工作规范	考核服务人员工作期间是否遵守工作纪律，不做与工作无关的事情。	
	服务礼仪	考核服务人员规范着装、文明用语、微笑服务、挂牌上岗等执行情况。	
	礼仪培训	中标人提供入职全员礼仪培训及递补人员礼仪培训图片资料。	
	延时服务	考核周末延时服务、工作日下班后延时服务以及临时应急服务在岗在位情况。	
	群众评价	考核“好差评”系统、群众留言簿、群众有效投诉、12345 热线单等情况。	
	交办任务	采购方临时安排的相关服务要求落实情况。	
管理指标	考勤规范	考核服务人员是否存在迟到、早退、离岗、串岗、旷工等情况。	
	保密规范	考核服务人员是否存在违反保密(包括不限于业务内容、信息安全等)相关工作纪律情况。	
	工区整洁	考核服务人员是否规范摆放文件资料、办公设备、桌牌等情况，工作区域是否整洁有序。	
	督查巡查	考核项目负责人是否按时开展大厅巡查工作，提交大厅巡查记录单。	
	制度建设	中标人及时制定和更新组织、培训、会议、报告、应急、考评等相关制度，并提交采购方。	
	运营分析	中标人每月提交项目运营分析报告，采购方听取月度工作开展情况汇报。	
加分项	协助迎检	积极协助采购方做好参观、迎检等相关工作	
	配合工作	配合采购方积极开展政务服务领域试点创新、示范创建、品牌打造等相关创新性工作，并获得上级表彰。	
管理红线	廉洁自律	服务人员存在服务态度极度恶劣、故意刁难办事群众、吃拿卡要等行为。	本项不设分值，具有一票否决权。
	保密纪律	服务人员存在私自拷贝工作数据或泄露申请人信息，违反保密要求。	
	安全要求	因服务人员原因，导致出现安全问题、突发应急事故，且造成严重负面影响的。	

四、合同金额及付款方式

4.1 合同总金额

为本合同金额为 14850000 元(人民币大写 壹仟肆佰捌拾伍万元整)。合同期内服务费用实行人工包干制,即包干服务费包含服务人员的工资及相关福利管理佣金、税金、劳务管理风险金等(不含保障服务作业的窗口工作人员所需的办公设备等费用)。为保证服务人员队伍相对稳定,本项目服务人员薪资待遇(工资、五险一金、年终奖、体检费)应占合同金额的 85%以上。其它超出本合同范围的服务项目,经双方协商一致后生效实施,收标准参考本合同相关岗位人员的综合单价或市场价进行协商确定,但不能与市场价有重大偏移。

4.2 支付方式及支付约定

合同签订后按照约定按月核算相关费用,收到发票后 5 个工作日内,一次性支付上月费用。如乙方所提供的服务未能达到招标要求或考核要求,甲方有权按照规定扣款。如遇财政封账期,支付时间顺延。

乙方收款账户信息:

户 名:安徽皖信人力资源管理有限公司

账 号:1302010109024596014

开户行:工商银行四牌楼支行

五、甲方的权利和义务

5.1 甲方权利

5.1.1 甲方有权对合同规定范围内乙方的服务行为和服务质量进行监督和检查,拥有监管权。有权定期核对乙方提供服务所配备的人员数量,有权对乙方提供服务人员进行工作任务分配及工作质量检查监督。

5.1.2 甲方有权检查监督乙方管理工作的实施及制度的执行情况，有权要求乙方采纳甲方提出的合理要求，有权要求乙方对违反本合同约定及甲方要求的服务等事项进行限期整改。

5.1.3 甲方有权对乙方的服务人员及服务质量进行考核评价，当考评结果未达到标准时，有权依据考评办法约定的数额进行扣除。

5.1.4 正常情况下，甲方不干涉乙方内部人员管理，但有权要求乙方对不符合合同要求的项目负责人、管理人员和服务人员进行更换；乙方在管理服务上存在不足时，甲方可对乙方管理服务提出建议，乙方应采纳甲方合理建议。

5.1.5 甲方依据法律、法规规定享有的其他权利。

5.2 甲方义务

5.2.1 甲方在合同履行期间，应向乙方无偿提供因工作开展所必须的办公场所及岗位运作所需的设施设备、实物、文档资料等(包括但不限于办公位、办公设备、工作资料等)。乙方应妥善管理甲方提供的办公场所及设施设备、文档资料等，损坏或丢失按价赔偿。

5.2.2 甲方应为乙方服务人员提供工作支持与协助。

5.2.3 乙方在执行甲方相关服务内容和规范时，甲方人员应充分支持与配合。

5.2.4 甲方(含甲方用人部门)和用人单位不得干涉乙方的内部人事安排及管理，包括人员招聘及辞退。但乙方在服务管理上存在不足时，甲方可提出警告，责令整改。

5.2.5 甲方应按合同规定，按时向乙方支付应付服务费用。

5.2.6 国家法律、法规所规定由甲方承担的其它责任。

六、乙方的权利和义务

6.1 乙方权利

6.1.1 对本合同规定的委托服务范围内的项目享有管理权,根据本合同的规定向甲方收取相关服务费用,并有权在本项目管理范围内管理及合理使用。

6.1.2 乙方有权要求甲方人员和进入甲方区域的其他人员遵守本区域内的相关制度。

6.1.3 乙方有权依据法律法规及甲方书面授权,就服务事项代表甲方与相关机构、承办商、专业服务机构及其他单位或个人接触并处理相关事宜。

6.1.4 乙方有权根据岗位人员特长进行服务岗位安排和调整,无正当理由甲方不得干涉。但乙方选任或者更换项目负责人须经甲方认可同意。

6.1.5 乙方依据法律、法规规定享有的其他权利。

6.2 乙方义务

6.2.1 乙方须严格履行合同服务内容,合同签订一个月内必须完成人员招聘及进驻,并按照服务标准提供服务,确保平稳过渡。服务人员应符合国家劳动法及相关要求,身体健康,符合甲方的服务仪容仪表要求,统一着装、言语规范。

6.2.2 乙方须遵守国家和本项目所在地区的法律、法规及相关廉政规定和甲方相关管理制度、规范等内部管理文件要求。

6.2.3 乙方应按照国家有关服务的技术标准、行业规范及本服务合同的要求提供服务。

6.2.4 乙方应结合工作任务提交服务实施方案,并结合实际工作开展需求,拟定工作计划和相关方案。

6.2.5 乙方应接受甲方服务质量考核评价及服务人员的管理监督,并对考核结果进行应用。

6.2.6 在相关信息成为公开信息前,乙方及乙方服务人员对因履行本合同或在履行本合同约定事项过程中所获知的国家秘密、工作秘密、个人信息,以及甲方明确要求需保密的信息严格承担保密义务。

6.2.7 乙方应对大厅建设管理情况提出具有建设性的意见建议,帮助甲方提升大厅服务水平。

6.2.8 乙方应加强服务外包人员职业道德教育和管理,乙方服务外包人员因违规违纪办件、被有关监督机构和新闻媒体或办事群众举报投诉经查属实的,受理或办理错误而造成损失和不良影响的,乙方应承担相应责任。

6.2.9 乙方应当每月按期发放服务人员工资,按照规定落实相关福利待遇,并配合甲方及相关部门对资金使用情况进行监督检查与绩效考核。乙方应对项目中标事项、金额等进行专项财务审计并提交甲方作为项目财务管理相关规定的合理性、合法性的重要依据。涉及费用结算的,乙方需提供合格的国家增值税普通发票。

6.2.10 在合同终止时,乙方需向甲方移交所接收甲方的所有设施设备、文件、工具、钥匙等资料或物品,并配合做好与新服务供应



商的移交工作。

6.2.11 国家法律、法规所规定由乙方承担的其它责任。

七、工作秘密、商业秘密的保护

甲乙双方应遵守《中华人民共和国保守国家秘密法》《中华人民共和国民法典》等有关法律法规的规定，对于在履行本合同中获悉涉及对方的工作秘密、商业秘密予以保密。任何一方未经对方书面许可，不得向任何组织、个人等第三方泄露。甲乙双方的保密责任长期有效，不因本合同终止而结束。

本合同有效期内，双方当事人应对所有技术资料及各类数据承担保密义务。乙方及其服务人员履行合同过程中收取、生成的办事申请材料、电子档案、数据材料等，应按照规定进行流转和移交，不得私自留存，不得用于与履行服务职责无关的活动。本合同期满后，双方当事人应继续对所有技术资料及各类数据承担保密义务。任何一方当事人所聘用的工作人员的行为均视为该方当事人的行为，前述人员违反本合同之保密条款的行为，由该方当事人承担全部法律后果，不论前述人员是否已经离职或在岗。

八、违约责任

8.1 双方当事人之任何一方违反本合同项下的其应承担的任何义务和责任均构成违约，违约方应向守约方赔偿因其违约行为而给守约方造成的经济损失。

8.2 甲方对乙方工作进行定期考核，考核结果与服务费用支付相结合；对不符合考核要求的，甲方有权扣除相应的费用。

8.3 乙方应按照合同约定对窗口人员进行有效管理，确保人员具备相应的资质和能力。若因乙方管理不善，导致窗口人员出现违规操作、违反法律法规等行为，给甲方造成损失的，乙方应承担全部赔偿责任。乙方需赔偿甲方因此遭受的罚款、声誉损失赔偿等费用。

8.4 乙方在履行合同过程中知悉的甲方工作秘密、业务信息等应严格保密。若乙方违反保密义务，向第三方泄露甲方机密信息，乙方应向甲方支付相当于当月服务费用金额的 5% 的违约金。

8.5 若乙方在合同履行期间未经甲方书面同意，单方面变更或终止合同，乙方应向甲方支付相当于合同总金额 5% 的违约金。

8.6 除不可抗力情况外，如果甲方没有按照本合同约定的付款方式付款，乙方可要求甲方支付违约金，违约金按每延迟付款一日的应付而未付款的 1% 计算，最高限额为本合同总价的 5%；延迟付款的违约金计算数额达到前述最高限额之日起，乙方有权在要求甲方支付违约金的同时，书面通知甲方解除本合同。

8.7 任何一方按照前述约定要求违约方支付违约金的同时，仍有权要求违约方继续履行合同、采取补救措施，并有权按照己方实际损失情况要求违约方赔偿损失。

九、责任免除

9.1 在合同有效期内，任何一方因不可抗力事件导致不能履行合同，均不承担责任。不可抗力事件发生后，应立即通知对方，并寄送有关权威机构出具的证明。不可抗力事件延续 30 天以上，双方应通过友好协商，确定是否继续履行合同。

9.2 因甲方提供的工作内容、服务规范等指导性文件、通知的信息错误引导，而导致的影响或损失的，或者甲方未按合同约定向乙方提供相应权利保障，导致服务影响或服务中断等后果的，乙方不承担责任。

9.3 在服务期间或者为了完成本合同项下服务，导致乙方工作人员工伤的，由此产生理赔的工伤费用由乙方自行承担。

十、特别约定及争议的解决

对于因履行本合同发生的一切争议，双方应首先通过友好协商的方式予以解决。如协商不成的，应向甲方所在地有管辖权的人民法院提起诉讼。

十一、合同生效及其他

1. 合同经双方法定代表人或授权委托代理人签字并加盖单位公章后生效。

2. 本合同一式肆份，自双方签章之日起起效。甲方贰份，乙方贰份，具有同等法律效力。

十二、附件

如有未尽事宜，由双方依法订立补充合同。

甲方：(公章)

法定代表人：

或授权委托人：

刘岩

乙方：(公章)

合同专用章

法定代表人：

或授权委托人：

魏柯
3401110120639