洛阳市政务服务和大数据管理局
市民之家综窗改革服务外包项目合同

甲方：洛阳市政务服务和大数据管理局

地址：河南省洛阳市洛龙区开元大道240号洛阳市民之家

乙方：深圳市特发政务服务有限公司

地址：广东省深圳市罗湖区南湖街道罗湖社区人民南路 2010 号发展中心大厦 1501—1502A

根据《中华人民共和国民法典》、《中华人民共和国政府采购法》等相关法律法规之规定，按照平等、自愿、公平和诚实信用的原则，在协商一致的基础上，甲乙双方就洛阳市民之家综窗改革服务外包项目相关事宜，订立本合同（以下简称为“本合同”），由双方共同遵守。

1. 合同组成部分

下列文件为本合同的组成部分，并构成一个整体，需综合解释、相互补充。如果下列文件内容出现不一致情形，组成本合同的多个文件的优先适用顺序如下：

1.1 本合同及其补充合同、变更协议；

1.2 中标通知书；

1.3 投标文件（含澄清或者说明文件）；

1.4 招标文件（含澄清或者修改文件）；

1.5 其他相关采购文件。

2. 项目概况

为贯彻落实《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）精神和市委、市政府关于深化“放管服效”

改革决策部署，系统性重塑行政审批制度，整体性优化政务服务环境，洛阳市政务服务和大数据管理局重塑市民之家综合窗口布局，统筹市直相关部门现有窗口设置、人员配备和业务办件量等情况，整合部门单设的办事窗口，采用整体服务外包模式，为市民之家综合窗口统一配备工作人员，按照“前台综合受理、后台分类审批、综合窗口出件”模式，合理设置无差别和分领域综合办事窗口，实现“一窗受理、综合服务”。

3. 合同有效期

本合同有效期从 2024 年 1 月 1 日至 2024 年 12 月 31 日止，合同期限为一年。合同双方法定代表人或授权代表签字并加盖公章后生效。合同到期前一个月，经双方协商可续签合同，合同延续期间的服务费用按照本合同费用单价结算。

4. 服务内容及要求

4.1 服务内容

乙方协助甲方进行市民之家的运营管理、服务支撑等工作，具体为：为政务大厅提供专业咨询引导、综合受理、帮办代办等标准化服务，打造培养懂业务、会服务的“全科型”专业团队，实现“一岗多能”“一岗多用”；为企业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，有效解决窗口忙闲不均问题；积极配合做好综窗改革、营商环境建设及评价、大厅场地科学规划、事项标准化梳理、大厅标准化管理等工作。推行预约、帮办、代办、上门、延时等特色服务举措。

4.2 岗位数量及素质要求

乙方负责为甲方提供以下服务，具体岗位数量、职责及要求如下：

序号	岗位名称	岗位数量	岗位素质要求	岗位职责/工作内容
1	项目负	1	1.大专以上学历；	1.负责项目全面统筹管理工

	责人		2.需有1年以上负责政务服务综窗外包项目管理工作经验； 3.具备较强的管理能力，沟通和协调能力； 4.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； 5.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； 6.具有较强的保密意识，无不良社会记录（含诚信、违法、违规等行为）。	作； 2.负责与项目业主的沟通汇报和任务执行、反馈，品牌建设辅助工作。 3.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； 4.负责项目团队建设，制度建设，标准化建设，员工能力建设等工作。

2	管理岗	2	1.年龄40周岁以下，大专及以上学历； 2.具备较强的管理能力，沟通和协调能力，熟悉电脑操作，熟练使用office等办公软件； 3.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； 4.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； 5.具有较强的保密意识，无不良社会记录	1.负责项目员工的招聘、配置、管理、考核、按行政办事员（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； 2.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； 3.配合做好外地考察、文明创建等各项迎检工作； 4.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； 5.配合对大厅人员纪律、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；协助做好现场秩序维护和大厅内突发事件处理； 6.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； 7.业务汇总分析，创新整合，办不成事问题发现和汇报，并

			（含诚信、违法、违规等行为）。	提出整改建议或方案； 8.负责业务创新和大厅宣传工作，年度在省、市级媒体报道次数分别不少于2次、5次。
3	咨询辅导及网办指导岗	15	1.年龄35周岁以下，大专及以上学历，专业不限； 2.普通话流利，热爱服务行业，有政务大厅工作经验优先； 3.身体健康，五官端正，形象气质良好，能胜任工作要求。 4.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。 5.熟悉电脑操作，熟练使用office等办公软件。 6.具有较强的保密意	负责对前往大厅的办事群众进行接待、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。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“办不成事”反映事项受理督办、特殊人群帮代办等工作。
4	综合受理岗	91		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。
5	综合出件岗	3		负责办事结果文书、证照等的发放。
6	物料流转岗	3		负责物料、办理结果文书等材料在大厅内、外的流转工作。

			识，无不良社会记录（含诚信、违法、违规等行为）。	
合计	115			
备注	市直相关部门通过劳务派遣、购买服务配备的窗口人员，素质条件可适当放宽，经考核达标后优先录用，确保平稳过渡。			

4.3 工作时间要求

正常情况下按照每周五天制执行，周六实行延时服务，节假日及休息休假参照甲方下属洛阳市政务服务中心相关规定执行。

正常上下班时间：与甲方下属洛阳市政务服务中心工作时间保持一持的情况下，提前半小时到岗。

4.4 考核要求

甲方将对乙方实行常态管理，实行一季一考核，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。

序号	服务目标	评估标准	考核方式	备注
1	咨询接待率	咨询接待率达到 100%	甲方/自行组织抽检询问群众咨询过程中是否得到政策接待引导服务	相关考核由甲方有关科室负责
2	投诉率	当季针对窗口人员的有效投诉为 0	甲方收到的关于乙方外包窗口人员服务方面的投诉	
3	巡查记录率	巡查记录率达到 100%	甲方抽检巡察整改记录台账	
4	培训赋能	集中业务培训每周不少于 1 次	抽查培训记录	

5	人员出勤率	人员按时到岗，空岗率为0	甲方抽查与乙方自查相结合	

5. 服务费用

5.1 本合同提供不少于115名员工为甲方提供岗位服务，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。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。

5.2 本合同服务费用共计：人民币柒佰肆拾柒万叁仟玖佰壹拾贰元捌角肆分（￥7473912.84元）。

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；收费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。

6. 支付方式及支付约定

6.1 支付方式：人员到岗，项目正常运转2个月后，支付合同额的30%，6个月后支付合同额的50%，剩余20%在当年服务期结束后支付（如乙方所提供的服务未能达到招标要求或考核要求，甲方有权酌情扣款，如遇财政封账期，支付时间顺延）。

6.2 乙方收款账户信息：

户名：深圳市特发政务服务有限公司洛阳分公司

账号：41050168650800002050

开户行：中国建设银行股份有限公司洛阳正大国际广场支行

7. 甲方的权利和义务

7.1 甲方权利

7.1.1 甲方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，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。

7.1.2 甲方有权对乙方的服务人员及服务质量进行考核评价，有权通过考核对不符合合同要求的服务人员提出更换。正常情况下，甲方不干涉乙方内部人员管理，但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。

7.1.3 甲方依据法律、法规规定享有的其他权利。

7.2 甲方义务

7.2.1 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（包含但不限于办公位、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。

7.2.2 甲方应为乙方服务人员提供工作支持与协助。

7.2.3 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。

7.2.4 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。

7.2.5 甲方应按合同约定的时间及时支付服务费用。

7.2.6 甲方应履行法律、法规规定的其他义务。

8. 乙方的权利和义务

8.1 乙方权利

8.1.1 乙方有权按照本合同约定的内容向甲方收取服务费用，以及通过有效的方式解决拖欠服务费用的问题。

8.1.2 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。

8.1.3 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。

8.1.4 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。

8.1.5 乙方依据法律、法规规定享有的其他权利。

8.2 乙方义务

8.2.1 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。

8.2.2 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。

8.2.3 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。

8.2.4 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。

8.2.5 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。

8.2.6 在相关信息成为公开信息前，乙方及乙方委派的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或甲方明确要求需保密的信息严格承担保密义务。

8.2.7 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。

8.2.8 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。

8.2.9 乙方应当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。

8.2.10 涉及费用结算的，乙方需提供合格的国家增值税务普通发票。

8.2.11 乙方应履行法律、法规规定的其他义务。

9. 安全及保密

9.1 甲方应对乙方所采用的技术、形成的技术解决方案和最终成果及相关的各类文档保密，在任何情况下都不得因为利益原因向第三方提供相关信息。

9.2 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，保守另一方的业务秘密。

9.3 除合同本身以外，由甲方提供的所有原始资料始终为甲方财产，乙方应于其合同义务履行完毕后将这些资料（包括所有副本）退还甲方。

9.4 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。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。

10. 违约责任

10.1 本合同内约定的一切涉及赔偿的行为，责任方均应如实履行赔偿责任。

10.2 除不可抗力情况外，甲乙双方中任何一方无故提前终止合同的，

如未提前一个月以上书面通知对方的，均视作违约，经双方协商，违约方应赔偿对方由于提前解约造成的直接和间接损失。

10.3 甲方对乙方工作进行日常考核，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。

11. 责任免除

11.1 在服务中发生下列事由，乙方不承担责任：

11.1.1 因不可抗力导致服务中断的；

11.1.2 在履行工作职责过程中因采取紧急避险措施而产生的损失和影响的；

11.1.3 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；

11.1.4 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；

11.2 若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。

12. 合同续签与终止

12.1 合同到期前，经双方协商一致可决定续签合同。

12.2 在合同终止时，乙方需向甲方移交包括但不限于设施设备、实物、文档资料，并配合做好与新服务供应商的移交工作：

※乙方接收的甲方所有设施设备、文件、工具、钥匙等资料或物品；

※其它乙方需移交的物品及文件资料。

13. 其它

13.1 因本合同而引起任何争议，由双方协商解决，协商不成的，由合同履行地甲方所在地人民法院管辖。

13.2 本合同一式陆份，甲方肆份，乙方贰份，具有同等法律效力。

本合同未尽事宜或需要增加其他服务的，由甲乙双方另行协商以书面形式明确。

甲方（公章）

洛阳市政务服务和大数据管理局

法定代表人或授权代理人：（签字）

地址：河南省洛阳市洛龙区开元大道240号洛阳市民之家

2023 年 12 月 5 日

乙方（公章）：

深圳市特发政务服务有限公司

法定代表人或授权代理人：（签字）

地址：广东省深圳市罗湖区南湖街道罗湖社区人民南路2010号发展中心大厦1501—1502A

2023 年 12 月 5 日

合同履约收款授权委托书

深圳市特发政务服务有限公司(以下简称我公司)就提供外包服务与贵单位签订了《洛阳市政务服务和大数据管理局市民之家综窗改革服务外包项目合同》，现我公司委托深圳市特发政务服务有限公司洛阳分公司履约、收款，并开具深圳市特发政务服务有限公司洛阳分公司的发票。被授权人的一切行为，均代表我公司，与我公司的行为具有同等法律效力。我公司将承担该被授权人行为的全部法律后果和法律责任。

授权期限：2024 年 1 月 1 日至 2024 年 12 月 31 日

结算收款账户信息：

户名：深圳市特发政务服务有限公司洛阳分公司

开户行：中国建设银行股份有限公司洛阳正大国际广场支行

银行账号：41050168650800002050

特此委托！

(授权人)委托人：深圳市特发政务服务有限公司

(被授权人)被委托人：深圳市特发政务服务有限公司洛阳分公司

日期：2023 年 12 月 5 日