政府采购合同

（服务类）

项　目　名　称：宿豫区政务服务中心“一窗受理”服务改革项目

项　目　地　点：宿迁市

甲　　方：宿迁市宿豫区政务服务中心

乙　　方：江苏移动信息系统集成有限公司

签订日期：2026 年 11 月 24 日

政府采购合同

项目名称：宿豫区政务服务中心“一窗受理”服务改革项目

项目编号：JSZC-321311-ZYGJ-C2026-0010

甲方：（买方）宿迁市宿豫区政务服务中心

乙方：（卖方）江苏移动信息系统集成有限公司

甲、乙双方根据 JSZC-321311-ZYGJ-C2026-0010 宿豫区政务服务中心“一窗受理”服务改革项目竞争性磋商的结果，签署本合同。

一、合同内容

1.1 标的名称：宿豫区政务服务中心“一窗受理”服务改革项目

1.2 标的质量：合格

1.3 标的数量（规模）：1 项

1.4 履行时间（期限）：合同签订之日起三年（即 2026 年 11 月 24 日--2029 年 11 月 23 日）

1.5 履行地点：甲方指定地点

二、合同金额

本合同金额为（大写）：叁佰贰拾玖万玖仟柒佰元整（¥：3299700.00 元）人民币，其中人员运营管理费（大写）：叁佰贰拾柒万玖仟陆佰元整（¥:3279600.00 元），信息化系统年度维护费（大写）：贰万零壹佰元整（¥: 20100.00 元）。

三、服务内容

主要内容：根据省、市“放管服”改革工作要求，对政务服务中心“一窗受理 ”服务改革项目，开展综合窗口人员运营管理、2023“宿迁速办豫满意”服务中心建设项目的自助机配套软件系统及宿豫区政务服务智能信息系统建设项目软件平台的运维工作，制定服务人员管理、机制等方面工作的实施方案并协助甲方组织实施；制定人员数字化运营方案、考勤方案、培训方案、软件维护等并组织实施；负责磋商文件所涉及的其他服务。

1.根据省、市“放管服”改革工作要求，对政务服务中心“一窗受理 ”服务改革项目，开展综合窗口人员运营管理、2023“宿迁速办豫满意”服务中心建设项目的自助机配套软件系统及宿豫区政务服务智能信息系统建设项目软件平台的运维工作，制定服务人员管理、机制等方面工作的实施方案并协助甲方组织实施；制定人员数字化运营方案、考勤方案、培训方案、软件维护等并组织实施；负责磋商文件所涉及的其他服务。

2.自合同签订之日起，乙方要完成 15 名人员的招聘、培训管理并出具人员管理运行方案。甲方根据人员实际在岗在位情况，据实支付相关人员经费。

3.为确保综合窗口工作人员的稳定性，提升综合窗口服务质量。乙方要按照

相关规定，参照区接件中心工作人员福利待遇，在工会福利、体检等方面予以同等保障。对于取得综合窗口办事员证书的工作人员，每月补助不低于 200 元。人员经费占相应分项报价不低于 90%。甲方每季度初支付季度付款额的 80%，作为“基本服务费用”，剩余 20%作为“考核费用”。季度末甲方对乙方当季服务情况进行考核，次月 20 日前根据考核结果据实支付考核费用。

1） 人员管理与软件系统运维服务为合同签订之日起完成以下服务文档交付：

项目	类型	交付文档	规格	形式
人员运营服务	培训监督	服务人员培训监督方案	1 份	电子版
	管理运行	人员管理运行方案	1 套	电子版

信息化系统文档交付：

项目	交付文档	规格	形式
软件系统维护	产品手册	1 份	电子版

2）服务期限：人员管理及软件系统运维服务期限为合同签订之日起三年。

2023“宿迁速办豫满意”服务中心建设项目的自助机配套软件系统运维工作：对宿豫区各便民服务中心部署的 35 台自助机系统进行维护工作，保障系统正常运行。

宿豫区政务服务智能信息系统建设项目软件平台的运维工作：对政务服务中心建设部署的智能大厅综合管控平台软件进行日常维护，确保系统功能可以正常使用。

采购清单

序号	名称	分列内容	金额（元）
1	人员运营与管理费用	综窗服务团队岗位规划设计以及人员配备（15 名），即运营管理及标准化培训费用	3279600.00
2	软件系统维护费用	2023“宿迁速办豫满意”服务中心建设项目及宿豫区政务服务智能信息系统建设项目的配套软件系统	20100.00
合计（元）			3299700.00

4.人员运营与管理

序号	类别	细类	备注

1	岗位配置	大厅管理	驻场统筹管理
		基础岗位	导办咨询、帮办代办、综合窗 口、综合出件、物料流转等服务岗位
2	福利与其他	工会福利 团建及过节礼	根据《江苏省基层工会经费收支管理办法》发放政务服务窗口各种特殊性，给予一定的补助。
3	人员培训	员工培训	岗前集中培训，新员工更替培训，按照 20%人员更替率估算
4	管理服务	建设运营管理（包含：人力资源规划、招聘与配置、日常运行管理化管理、绩效管理，薪酬福利管理、劳动关系管理等服务）	

5.结合服务流程，配置全生命周期服务岗位，明确岗位职责，并根据实际运营情况调整。

各岗位职责及配置数量如下：

岗位	职责	数量（个）
大厅管理岗	负责团队所提供业务服务的执行和监督；负责政务大厅的日常接待、纪检配合；负责统筹政务大厅的人员管理、场地管理、环境管理、安全管理、应急管理。	1
导办咨询岗	负责对前往政务大厅的办事群众进行接待，分流、咨询解答、取号、设备使用辅助、填表辅助等窗口受理前工作。	2
帮办代办岗	负责帮办代办库中所有事项的全程帮办代办服务。	3
综合受理岗	负责对群众和企业的办事申请，按照既定受理标准，审核材料，做出受理决定，出具各类受理文书。	5
材料流转岗	负责协调跟踪和督办具体办件进度，解决办事过程中出现的问题，及时与相关部门协调沟通完成纸质办事材料交接，对窗口服务进行现场管理，做好相关业务和服务动态的总结及上传下达等。	2
出件岗	办事结果文书、证照等的发放与登记工作。	2
合计		15

6.服务要求

1）开展业务培训及考核。根据政务服务工作需要，以适当方式举办政务服

务项目专题培训班，学习各个窗口等政务服务领域相关政策和经办流程等理论知识，强化业务经办实践知识培训，确保工作人员 100%考核通过后上岗。

2）服务人员按需上岗。根据服务项目需求，安排必要人员正式上岗开展窗口服务项目及运维管理经办工作。

3）加强动态管理。加强业务动态监督，实时监控业务资料扫描上传等在承诺时限内办结等情况，及时纠正运行中的差错。

4）建立绩效评估体系。拟定绩效评估指标，对项目业务经办量及群众满意度等情况进行测评；对经办流程、业务衔接与内控机制总结分析，综合评价购买项目实施成效，及时解决运行中存在问题，提升经办水平。

5）现场服务人员素质要求：有良好的政治素质，遵纪守法，作风正派，品行端正，能熟练掌握电脑等办公设备及窗口综合服务信息咨询及运维系统管理中需要熟悉服务岗位业务流程，服从政务服务中心各项规章制度；

6）按国家规定参照派驻单位给员工提供相应的各项补贴、节日福利、社保、意外险等；

7）对现场服务人员需有完善的制度规范，对不同的服务岗位有详细的工作流程，并对服务人员进行相关职场礼仪形象的培训；

8）现场服务人员应统一着装上岗；

9）现场服务人员必须熟悉使用各平台等业务系统以及 office 等办公系统，熟练使用高拍仪、扫描仪、打印机等办公设备，熟悉智能知识库维护等专业知识。

四、考核内容及办法

（一）考核内容

1. 考核种类：服务满意度和服务各项指标考核。

2. 考核内容：

考核细则

项目	考核内容	分值	评分标准
服务指标（20 分）	岗位配置	5	综窗服务团队岗位规划设计，负责人员运营管理。岗位配置满足工作需要的得 5 分，较完善的 3 分，一般得 1 分。
	人员配备	5	按合同约定配备必要的工作人员，能满足工作需要得 5 分，较完善得 3 分，一般得 1 分。
	配合沟通	10	积极与政务中心沟通，配合各项工作部署，高效协同处置业务问题、完成交办任务。有推诿、扯皮或拖延办理业务的，每次扣 5 分，扣完为止。

业务指标（55 分）	现场文明礼仪	5	工作人员应着装统一，仪表整洁规范，行为端正，语言表达能力文明规范，发现不达标的每次扣 0.5 分，扣完为止。
	例会制度	5	建立周例会制度，安排部署重点工作，及时讨论和处理工作中遇到的问题，并将问题进行总结归档。不能完成的发现一次扣 0.5 分，扣完为止。
	运行报告	10	按时报送大厅运行周报、季度总结、年度总结，做到数据真实、内容完整，未落实到位的每次扣 1 分，扣完为止。
	平台运维	10	负责宿豫区政务服务智能信息系统、宿迁市一体化自助机管理系统维护管理，未及时维护的每次扣 1 分，扣完为止。
	日常业务履职	15	熟练掌握导办咨询、帮办代办、综合受理等岗位业务，精通各类事项办理流程，严格落实首问负责制、一次性告知制要求，精准、高效、规范办理各项业务，及时完成台账登记、资料归档工作。未按要求落实到位的，每次扣 1 分，扣完为止。
	培训提升	10	根据工作实际合理制定培训计划并组织实施，培训内容编制合理、有针对性且通俗易懂。建立培训台账，归档整理培训图片、培训资料等。培训效果较好的得 10 分，一般得 8 分，较差的得 5 分。
绩效指标（25 分）	服务对象满意率	15	以政务服务“好差评”、现场投诉、12345 热线等为考核依据，出现差评且核实属实的，每次扣 1 分，扣完为止。
	知识技能掌握情况	10	通过业务抽查、现场问询等方式考核工作人员政策掌握、业务熟悉程度，出现业务不熟悉且不及时整改的，每次扣 1 分，扣完为止。
	总分	100	

(二)考核主体：采购人组成的考核小组和相关人员共同组成。

(三)考核标准：供应商须保证运行维护符合磋商文件的需求，采购人根据项目特点对供应商服务期间的服务实施情况进行分期考核，结合考核细则（见表）对乙方进行动态评估验收。

五、合同转包或分包

5.1 乙方不得将合同标的转包给他人履行。

5.2 乙方不得将合同标的分包给他人履行。

5.3 乙方如有转包或未经甲方同意的分包行为，甲方有权解除合同并要求乙方承担相应的违约责任。

六、合同款项支付

1.预付款：合同金额的 10%，合同签订后按规定支付；

进度款：每季度付款额=合同金额/12-每季度考核后扣除的违约金。

以每季度服务费用的 80%作为“基本服务费用”，剩余 20%作为“考核费用”。采购人每季度底前对中标人当季度服务情况进行考核汇总，次月 20 日前按采购人出具的考核结果据实支付。

资金支付的时间：收到供应商发票 10 个工作日内；

资金支付的条件：满足相应阶段的要求且收到供应商发票。

注：（在签订合同时，供应商明确表示无需预付款或者主动要求降低预付款比例的，采购人可不适用前述规定。支付方式可以通过转账或数字人民币等方式）

2.支付方式：合同签订后，采购人根据人员到岗情况支付合同款项；具体人员价格明细以乙方的投标文件为准。

3.如有服务内容变动，根据人数的变化，扣减（增加）响应的费用，增加的费用不超过合同金额的 10%，人数变化应经采购人同意。

注：为保证服务队伍的整体素质和相对稳定性，供应商应充分考虑管理和服务人员的工资待遇。投标人要综合考虑宿迁劳动市场因素，对人工费用进行合理报价。如遇政策调整，成交人自行承担。

1）中标人当季度考核成绩在 95 分以上（含 95 分）的，全额支付当季度服务费用；

2）中标人当季度考核成绩在 95-90 分（含 90 分）之间的，当季度支付金额=基本服务费用+[(实际得分）/100]*考核费用；

3）中标人当季度考核成绩在 80-90 分（含 80 分）之间的，当季度支付金额=基本服务费用+[1-2*(100-实际得分）/100]*考核费用；

4）中标人当季度考核成绩 80 分以下的，当季度支付金额为当季度的基本服务费用。

5）发包人有权对成交人服务情况进行督查和考核。履约期间，成交人发生连续 2 个季度或 12 个季度内有 3 个季度考核成绩为 80 分以下的，采购人有权单方终止合同。

七、税费

本合同执行中相关的一切税费均由乙方负担。

八、项目验收

8.1 甲方依法组织履约验收工作。

8.2 甲方在组织履约验收，乙方应根据验收方案内容做好相应配合工作。

8.3 对于实际使用人和甲方分离的项目，甲方邀请实际使用人参与验收。

8.4 如有必要，甲方邀请参加本项目的其他供应商或第三方专业机构及专家参与验收，相关意见将作为验收书的参考资料。

8.5 甲方成立验收小组，按照采购合同的约定对乙方的履约情况进行验收。验收时,甲方按照采购合同的约定对每一项技术、服务、安全标准的履约情况进行确认。验收结束后,验收小组出具验收书,列明各项标准的验收情况及项目总体评价,由验收双方共同签署。验收结果与采购合同约定的资金支付条件挂钩。履约验收的各项资料存档备查。

8.6 验收合格的项目,甲方根据采购合同的约定及时向乙方支付合同款项。验收不合格的项目，甲方依法及时处理。乙方在履约过程中有政府采购法律法规规定的违法违规情形的,甲方将及时报告本级财政部门。

九、保密要求

1.供应商在服务过程中所涉及、登记的资料，（包含工作人员）需遵守采购人的保密规定，不以任何形式将收集的所有资料、数据等进行泄漏、传播；

2.项目服务人员需签署相关保密协议，承担工作中接触相关内容的保密义务；

3.项目服务过程中所产生的资料等最终所有权属采购人，在项目完成后供应商必须全部移交采购人；

4.未经采购人书面认可，供应商不得将本项目的文件和资料包括但不限于各类报告、协议和合同等，提供或泄露给第三方；

5.以上保密规定如有违反，采购人有权追究相关法律责任。

十、其他要求

1. 供应商按照本项目特点编制明细报价表，内容主要包含完成本项工作所需的人员工资（不得低于宿迁市现行最低工资标准）及加班费（含节假日）等补助和福利费、耗材费、人员服装、给符合缴纳社保的成员缴纳全额社保、全员全额意外险（或雇主责任险）、税金、利润、政策性调整引起的成本上升风险以及为完成服务管理工作所涉及的一切所有费用，采购人在上述价款之外不再支付其他任何费用。投标报价如发生漏、缺、少项，将被认为是投标人的报价让利行为，由此引发的后果和损失由投标人自负，与采购人无关。

2. 成交后，须在签订合同之日起 3 日内，所有现场服务人员经采购人审核无误后全部到岗，如未履行本条约定，视为未响应本项目需求，采购人有权对该供应商进行相应处罚或终止合同。

3. 因供应商未能及时增加服务人员数或服务人员工作熟练程度明显低于同行业正常水平等，造成采购人卷宗材料积压无法正常运转的，将视情予以处罚；情节严重的，采购人有权终止合同，并责令供应商赔偿损失。

4. 本项目在实施期间发生的一切人员伤亡事件，均由供应商负责。

5. 本项目在确定成交后严禁分包或转包他人，供应商须在响应文件中进行承诺。

6. 供应商在成交后，其在响应文件中所提供的管理指导岗名单固定。如有人员调整须在合同签订前征得采购人同意，否则采购人有权终止合同。

7. 供应商在履行合同期间，若所提供的服务不能令采购人满意，如减少双方约定的服务范围，服务人员的素质水平、工作态度等，则采购人有权要求该供应商在指定时间内更换管理及服务人员。

十一、违约责任

11.1 甲方无正当理由拒绝接受乙方提供的合同标的的，甲方向乙方偿付拒绝接受合同价款总值 0.5% 的违约金。

11.2 甲方无故逾期验收和办理合同款项支付手续的,甲方应按逾期付款总额每日 / 向乙方支付违约金。

11.3 乙方逾期交付合同标的的，乙方应按逾期交付合同总额每日 / 向甲方支付违约金，由甲方从待付合同款项中扣除。逾期超过约定日期 10 个工作日不能交付合同标的的，甲方可解除本合同。乙方因逾期交付合同标的或因其他违约行为导致甲方解除合同的，乙方应向甲方支付合同价款总额 0.5% 的违约金，如造成甲方损失超过违约金的，超出部分由乙方继续承担赔偿责任。

11.4 乙方交付合同标的的标准不符合合同规定及磋商文件规定标准的，甲方有权拒绝接受合同标的，并可单方面解除合同。

十二、供应商合法权益补偿机制

供应商合法权益补偿救济机制。在履约过程中因政策变化、规划调整而无法履行合同约定，造成企业合法权益受损的，采购人依据实际情况对供应商进行补偿救济。

十三、不可抗力事件处理

13.1 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，则合同履行期可延长，其延长期与不可抗力影响期相同。

13.2 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。

13.3 不可抗力事件延续 120 天以上，双方应通过友好协商，确定是否继续履行合同。

十四、解决争议的方法

双方在签订、履行合同中所发生的一切争议，应通过友好协商解决。如协商不成，由甲方住所地人民法院管辖。

十五、合同生效及其他

15.1 合同经双方法定代表人或授权委托代表人签字并加盖单位公章后生效。

15.2 本合同未尽事宜，遵照《中华人民共和国民法典》、《中华人民共和国政府采购法》等有关条文执行。

15.3 本合同正本一式四份，具有同等法律效力。

甲方：

地址：

法定代表人或授权代表：

联系电话：

乙方：

地址：

法定代表人或授权代表：

联系电话：

签订日期： 2026 年 11 月 24 日