

政府购买服务合同

甲方（购买主体）：兴县行政审批服务管理局

地址：山西省吕梁市兴县蔚汾镇政务大厅

乙方（承接主体）：山西智科机器人科技有限公司

地址：山西省吕梁市吕梁经济技术开发区数字经济产业园智慧城市运营中心四层D区048号

根据《中华人民共和国民法典》《中华人民共和国政府采购法》《政府购买服务管理办法》和《山西省人民政府办公厅关于印发山西省政府购买服务实施办法的通知》和《山西省财政厅山西省市场监管局关于规范政府购买服务合同管理有关问题的通知》等相关规定，为保证政府购买服务实效，明确双方的权利义务，甲乙双方在平等、自愿、协商一致的基础上，现就兴县行政审批服务管理局综窗受理服务项目（项目名称）达成如下合同，以兹共同遵守：

一、项目名称及内容

（一）项目名称：兴县行政审批服务管理局综窗受理服务项目

（二）项目内容：

1. 服务内容：为甲方提供综窗受理服务，主要服务环节包括：业务中所必须的引导咨询、帮办代办、窗口受理、材料转递、统一制证、统一出件、协同归档等。服务内容说明详见附件一。

2. 服务人员

乙方提供综窗受理服务人员共计16人，人员满足以下要求：

①具有国家承认的专科及以上学历、身体素质良好、有工作经验者优先；

②热爱中国共产党，群众服务意识强，具有亲和力；

③工作认真细心、责任心强、品行良好、五官端正；

④具有良好的职业道德，思想积极，品行端正，有良好的沟通能力，创新意识强；

⑤具有协调能力和团队合作精神，能够熟练使用和操作计算机，有良好的写作能力和口头表达能力。

3. 其他承诺

①综窗服务期间，乙方提供好差评评价器（每个服务周期提供三台）和500万像素的高拍仪（每个服务周期提供一台），好差评评价器接入山西省政务服务一体化平台，且好差评评价器及其配套系统可以正常运行。

乙方提供的好差评评价器满足以下功能需求：

- RAM：2GB
- 内存：16GB
- 操作系统：Android 8.1
- 显示屏尺寸及材质为10.1"LCD屏，屏幕分辨率：1280*800

②本项目所用综窗受理服务人员比照审批局局机关工作人员享受福利，应发工资不低于2200元/月，同时严格按照国家规定参加各项社会保险。在服务过程中，发生的工伤意外事故、人员伤亡、各类纠纷等一切事故，均由乙方负责。甲方不承担任何责任。

③乙方所聘用的人员严格遵守《中华人民共和国劳动法》、《中华人民共和国劳动合同法》的相关规定。如因用工引起的劳动纠纷问题由乙方负责解决。若发生乙方管理不善、应急处置不当，造成的一切损失均由乙方承担。

乙方主动为所派人员提供符合国家规定的必要的劳动保护。乙方所派人员在单位工作期间发生因工负伤、致残、死亡等事故

及不可预测的人身伤害，由乙方按国家、工伤保险的有关政策，在规定的期限内及时向政府有关部门申报和处理，与甲方无关。

④乙方承诺不将管理责任转让给第三方，或以任何形式的内部承包。一经发现，将视为乙方违约，甲方有权单方面终止合同。

⑤乙方承诺在首个周期为乙方提供服务人员每人配备工装两套（包含长短袖衬衫、西装套装、头花和领结），工装质量满足项目要求。

二、服务项目及要求

（一）服务对象：兴县行政审批服务管理局。

（二）合同期限：

合同期限为三年（月/日），自2025年9月2日起至2028年9月1日止。

（三）服务时间：按照甲方面向公众的工作时间同步开展服务。

（四）服务数量：乙方需提供足够的人力、物力等资源保证按时按质按量完成工作，提供优质服务。

（五）服务标准：符合行业标准，且满足项目要求。

（六）提供服务的地点：兴县政务大厅

（七）提供服务的形式：完全履行。

三、合同金额

本合同服务费总金额为¥595000元（大写：人民币伍拾玖万伍仟元整）。本合同金额为服务期前6个月的服务费用，后30个月的服务费以6个月为周期，按照本合同金额计算每个周期内费用。

四、付款方式

（一）甲乙双方协商一致，采取以下第（2）种付款方式：

1. 一次性付款：

乙方履约完毕经甲方验收合格后7日内，一次性支付全部服务费。

2. 分期支付：

合同签订后支付合同金额的30%，即¥178500元（大写：人民币壹拾柒万捌仟伍佰元整）。服务期满三个月后支付合同金额的35%，即¥208250元（大写：人民币贰拾万捌仟贰佰伍拾元整）。服务完成后支付合同金额的35%，即¥208250元（大写：人民币贰拾万捌仟贰佰伍拾元整）。

（二）支付方式：

1. 支付方式：银行转账。

2. 乙方账户信息如下：

收款人名称：山西智科机器人科技有限公司

开户银行：中国农业银行股份有限公司吕梁分行

账 号：04600801040005402

五、绩效评价

（一）服务质量绩效目标

乙方配备专业化服务队伍，实现政务服务由“多窗申请”向“综窗受理”转变，为随后深入开展的“一件事一次办、政务服务标准化、跨省通办、政务服务一网通办”等营商环境改革奠定基础。实现“一次办好”服务质量目标。

（二）服务质量评价指标

1. 数量指标：

序号	指标名称	指标数值	具体内容
1	客户满意度	95%	企业群众对提供的综窗服务表示满意
2	员工上岗合格率	100%	上岗前对服务人员进行培训，培训合格后上岗
3	岗位空岗率	0%	引导、帮办、受理、转递、出件等综

序号	指标名称	指标数值	具体内容
			窗岗位不空岗
4	人员流失率	≤20%	负责团队建设及人员管理，保持人员稳定，及时补员，人员流失率月均不超过20%。

2. 质量指标：按照双方约定的服务质量考核标准进行评价，乙方提供服务应能满足甲方综窗受理工作需求，有问题及时反馈。

3. 时效指标：每个工作日及甲方工作需要的时间按时到岗，乙方项目总负责人需及时跟甲方进行沟通，有业务变动的应在5日内完成实施配套调整，确保一窗受理工作准确性。

4. 成本指标：乙方应在本合同服务金额成本内，负责服务人员的薪资报酬、社保缴纳、福利待遇、经济补偿、相关税费等全部费用。

5. 满意度指标：满意度达到95%以上。

六、项目验收

（一）验收内容：对服务内容绩效达标情况进行验收考核。

（二）验收标准：按照《政府采购法》41条、《政府采购法实施条例》45条、财库（2016）205号文件、《山西省财政厅关于印发〈加强政府采购需求确定和履约验收管理办法〉的通知》、87号令74条（适用于公开招标和邀请招标）等规定编制项目履约验收标准。

七、甲乙双方权责

（一）甲方的权利与义务

1. 甲方按本合同约定期限及时支付相应款项，及时向乙方提供开展项目服务所需资料及文件，并对其完整性、正确性和及时性负责。

2. 甲方负责部署现场和协调各部门机构，提供调研和服务执行条件。

3. 甲方负责提供项目运行所需办公场所、场地以及必要的办公设备。

4. 甲方有监督乙方对其所属人员支付合法劳动报酬、社保缴纳和提供福利待遇的权利。

5. 甲方有权随时对乙方提供服务工作进行检查、监督，有权对违规或不称职人员提出处罚、调换或辞退要求，甲方对服务人员是否符合岗位要求有最终决定权。

6. 甲方对乙方提供的服务质量进行考核。

7. 乙方提供人员有以下情形之一的，甲方可立即通知并退回乙方：

(1) 在试用期（一个月）内提供服务不符合甲方工作要求的；

(2) 严重违反劳动纪律、规章制度的；

(3) 严重工作失职，营私舞弊，给甲方造成重大损害的；

(4) 被依法追究刑事责任，或者是被行政处罚的；

(5) 乙方服务人员患病或者非因工负伤，在规定的医疗期满后不能从事原工作的；

(6) 乙方服务人员不能胜任工作的；

(7) 乙方服务人员同时与其他用人单位建立劳动关系，对甲方的工作任务造成严重影响，或者经甲方提出拒不改正的；

(8) 乙方与其招录的服务人员所签劳动合同无效或甲方与乙方所签的合同无效的；

(9) 甲方订立时所依据的客观情况发生重大变化，致使本合同无法履行；

(10) 有其他违法违规违纪行为的；

(11) 服务合同期满终止的。

（二）乙方的权利与义务

1. 计划的变更和调整需与甲方充分沟通论证,并得到甲方的书面确认方可执行。
2. 项目遇到阻力和推进难题时,需及时与甲方沟通解决。
3. 乙方人员在甲方服务期限内,若发生劳动争议、侵权等问题,由乙方自行承担,与甲方无关。
4. 乙方严格按照劳动法的用人规定执行。
5. 乙方在岗前和在岗期间进行各项礼仪、业务和技能培训,学习相关制度和职责。
6. 乙方在提供服务期间,出现重特大案件或给甲方造成重大损失,甲方有权提前终止合同,并由乙方赔偿一切损失。
7. 乙方对所提供人员进行严格管理,制定内部规章及考核处罚规定,并严格检查考核,按月将考核情况报甲方监督管理人。
8. 乙方提供的窗口服务人员在履行与本合同有关的服务中不得为私利而接受佣金、回扣或类似款项。如被甲方发现或第三人举报,甲方有权随时解除合同,并由乙方赔偿甲方全部损失。
9. 对于服务人员发生变更的,乙方需及时补齐人员。
10. 乙方应根据项目的进展定期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。

八、合同的变更、终止和解除

(一) 本合同未尽事宜,经双方协商可签订补充协议,补充协议与本合同具有同等法律效力,约定不同的,以补充协议为准。

(二) 因发生不可抗力等原因导致本合同无法履行或无继续履行的必要的,双方可协商解除合同且互不承担违约责任。除上述约定外,任何一方不得擅自解除本合同。

九、知识产权

（一）乙方保证甲方在使用成交服务时，不承担任何涉及知识产权法律诉讼的责任。

（二）乙方保证其提供的内容拥有合法的知识产权或授权，其权利义务不涉及第三人，没有任何侵权，若乙方所作的设计造成任何第三方的专利权、商标权、著作权或其他受保护的权利的侵犯，则所引起的一切索赔和诉讼由乙方承担并负责支付损害赔偿、诉讼费、律师费等一切费用。若发生以上情况并给甲方造成损失，乙方应负法律责任，甲方有权依法向乙方索赔并追究责任。

十、违约责任

依据《中华人民共和国民法典》、《中华人民共和国政府采购法》的相关条款和本合同约定，乙方未全面履行合同义务或者发生违约，甲方有权终止合同，依法向乙方进行经济索赔，并报请政府采购监督管理机关进行相应的行政处罚。甲方违约的，应当赔偿给乙方造成的经济损失。

十一、保密条款

乙方及其项目参加人员应就合同履行过程中了解到、涉及到、搜集到甲方技术信息、经验信息以及其他尚未公开的有关信息、资料负有保密义务，并采取相应的保密措施，如发生以上情况，甲方有权索赔。乙方应承担的保密义务包括但不限于：

（一）未经甲方书面同意，不得将上述信息、资料披露给任何第三人；

（二）不得将上述信息、资料用于本合同以外的其他目的；

（三）在本合同终止或解除后或按甲方要求，及时将上述信息、资料返还甲方，或按甲方要求作适当处理。

（四）本合同项下的保密义务约定至相关信息、资料正式向社会公开之日或甲方书面解除乙方本合同项下保密义务之日起终止。

（五）本条约定在本合同终止后仍然继续有效，且不受合同解除、终止或无效的影响。

十二、不可抗力

（一）当发生不可抗力事件而导致其中一方不能履行合同时，应依据不可抗力对其造成的影响部分或全部免除责任，但因迟延履行后发生不可抗力的除外；

（二）任何一方由于不可抗力不能履行合同的，应及时通知对方并采取有效措施防止损失扩大。遭受不可抗力的一方应在事件发生后30日内向对方提供该不可抗力事件的详细情况，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。

（三）因不可抗力导致双方均发生损失的，双方各自承担损失；不可抗力结束后，经甲乙双方协商确认合同仍有继续履行的必要的，双方均应积极履行合同。

十三、争议解决

当履行本合同发生争议时，双方应友好协商解决。无法协商达成一致的，任何一方均可向甲方所在地人民法院提起诉讼。

十四、其他

（一）本合同中的保密条款、知识产权条款、争议解决条款长期有效，不随本合同的终止、无效、被撤销而失效。

（二）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。

（三）本合同自甲乙双方代表或其授权代表签字盖章后生效。

（四）本合同一式四份，其中，甲方执两份，乙方执两份，具有同等法律效力。

十五、合同附件

附件一：服务内容明细表

以下部分无正文，为双方签字盖章部分。

甲方（公章）：

单位名称：兴县行政审批服务管理局

法定代表人或授权代表：白旭伟

签约日期：2025年9月2日



乙方（公章）：

单位名称：山西智科机器人科技有限公司

法定代表人或授权代表：董晓艳

签约日期：2025年9月2日



附件一：

服务内容明细表

序号	名称	服务说明	数量	单位
1	引导咨询	主要负责协助办事群众取号、办事导引、问题解答等各类问题，按照群众办事情形进行一次性告知，给办事群众提供精准叫号排队服务，让群众能够有序地办理业务，减少等待过程中的混乱和焦虑情绪。	6	月
2	帮办代办	主要负责免费帮助企业群众办理事项，提供线上线下申请，帮助群众进行各类申请表单填写、申请材料整理，设备使用辅助等，深入全代办服务，减轻办事难度，提高办事效率。针对重点项目审批报建，深入“一对一”“多对一”帮办和代办服务。	6	月
3	窗口受理	按照受理标准，严谨完成政务服务事项受理/收件，负责推进申请材料的审核把关、收件登记、打印通知书、受理材料上传、信息推送等工作，依据授权做出受理决定，并出具受理/不予受理通知书/补齐补正告知单等系列文书。	6	月
4	材料转递	按照事项职能归属将整理好的材料转递至职能部门/股室，将对应的办理结果回传至综合窗口，保障政务服务流程的连贯性。	6	月
5	统一制证	完成授权证照制作，保证纸质证照和电子证照同时制发，协助管理使用电子印章和物理印章，保障证照的规范与有效。	6	月
6	统一出件	综合窗口负责统一出件，包括出件通知、现场取件、邮寄取件、自助取件存放等，满足群众的各类取件需求。	6	月
7	协同归档	根据一窗受理涉及事项，负责推进与对应业务股室的衔接沟通、辅助审批工作，包括但不限于材料转递后的股室材料接收、审批决定整合、事项受理审查要点的变更跟进解决等，确保一窗受理与各业务股室紧密配合，并负责办事结果文书、证照的打印发放、材料退件、企业信息查询，对所有相关信息做好记录，负责完成档案交接工作。	6	月