

镇平县政务服务中心 政务服务大厅服务外包项目合同

【合同编号：TFZW-HNZP-202602-A】

项目名称：镇平县政务服务中心政务服务大厅服务外包项目

甲 方：镇平县政务服务中心（镇平县政务大数据中心）

乙 方：深圳市特发政务服务有限公司

目录

1. 项目概况	3
2. 合同服务期	4
3. 服务内容及要求	4
4. 服务费用	5
5. 支付方式及支付约定	6
6. 甲方的权利和义务	6
7. 乙方的权利和义务	7
8. 违约责任	9
9. 责任免除	9
10. 合同续签与终止	10
11. 其他	10
附件：授权委托书	11

镇平县政务服务中心政务服务大厅 服务外包项目合同

【合同编号：TFZW-HNZP-202602-A】

甲方：镇平县政务服务中心（镇平县政务大数据中心）

地址：河南省南阳市镇平县平安大道与玉神南路交叉口一馆三中心3楼

乙方：深圳市特发政务服务有限公司

地址：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1502A

依据国家及河南省相关法律、法规、规章、政策等的规定，在平等、自愿、协商一致的基础上，甲乙双方就甲方镇平县政务服务中心政务服务大厅服务外包项目委托乙方提供服务的相关事宜，订立本合同（以下简称为“本合同”），由双方共同遵守。

1. 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，镇平县政务服务中心重塑政务服务中心综合窗口布局，统筹县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，为政务服务中心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”。

服务外包人协助甲方进行政务服务中心的运营管理、服务支撑等工作，具体内容为：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、服务水平参差不齐等问题。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。

2. 合同服务期

本合同服务期为一年，从2026年2月至2027年1月。合同双方法定代表人或委托代理人签字并加盖公章后生效。合同到期后，经双方协商一致可续签合同，合同续签完成前延续服务期间的服务费用按照本合同费用单价结算。

3. 服务内容及要求

3.1 工作内容及素质要求

序号	岗位名称	岗位素质要求	岗位职责/工作内容
1	咨询、引导、帮办	1. 年龄30周岁以内，本科及以上学历，专业不限； 2. 普通话流利，热爱服务行业； 3. 气质身良体好健康，要求形象，五官端正，能胜任工作； 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；	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。 负责有诉即办事项受理督办、特殊人群帮代办等工作。

序号	岗位名称	岗位素质要求	岗位职责/工作内容
2	综合受理岗	5. 熟悉电脑操作，熟练使用office等办公软件； 6. 具有较强的保密意识，无不良社会记录（含诚信、违法、违规等行为）； 7. 有行政综合窗口办事经验或取得工作相关资格证书，资格条件可适当放宽。	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。

3.2 工作时间要求

3.2.1 正常情况按照每周五天制执行，节假日及休息休假参照甲方规定执行。

3.2.2 正常上下班时间：与甲方工作时间保持一致。

4. 服务费用

4.1 本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；不含保障服务作业所需的办公设备及用品、活动器材设备、活动交通、通讯等人工服务包干费用以外的部分。

4.2 本合同服务费用含税共计为：人民币贰佰肆拾捌万玖仟陆佰玖拾柒元叁角陆分（¥2,489,697.36元）。

4.3 其他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。

4.4 其他配套服务所产生的费用（如第三方评估、服务办公及文印用品、相关宣传活动等）由甲方承担。

4.5 如合同履行中或合同续签时，因政府调整基本工资标准、社保缴纳基数或住房

公积金基数增加等而影响乙方成本支出的，乙方有权向甲方申请根据政府调整的比例给予相应补偿或对服务费用进行相应递增，具体补偿办法或递增比例由甲乙双方另行协商。

5. 支付方式及支付约定

5.1 支付方式：本项目服务费用按月度支付，服务人员实际开始服务日期为费用起算日期。

5.2 支付约定：本合同签订后，乙方原则上于每月结束前开具本月度费用的增值税普通发票，甲方收到发票后15日内将该月度费用人民币贰拾万柒仟肆佰柒拾肆元柒角捌分（¥207,474.78元）支付乙方，汇付所需手续费由甲方承担；支付方式：银行转账。

5.3 乙方已在河南省南阳市成立分公司，乙方向甲方提供授权委托书，详见附件，乙方授权委托南阳分公司进行本合同履约、结算、开票、收款等事宜。授权委托书需注明乙方收款账户信息（公司户名、银行开户行、银行账号），授权委托书作为本合同的有效组成部分，自乙方加盖深圳市特发政务服务有限公司公章及南阳分公司公章后送达甲方即生效，与合同具有同等法律效力。

6. 甲方的权利和义务

6.1 甲方权利

6.1.1 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。

6.1.2 甲方有权审查乙方服务项目实施和完成情况，要求乙方提交各阶段工作计划、工作总结及相关报告。

6.1.3 甲方有权要求乙方采纳甲方提出的合理建议及要求，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。

6.1.4 甲方依据法律、法规规定享有的其他权利。

6.2 甲方义务

6.2.1 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、办公用品、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。

6.2.2 甲方应为乙方服务人员提供工作支持与协助、提供相关业务培训。

6.2.3 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。

6.2.4 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。

6.2.5 甲方应按合同约定的时间及时支付服务费用。

6.2.6 甲方应履行法律、法规规定的其他义务。

7. 乙方的权利和义务

7.1 乙方权利

7.1.1 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甲方未付服务费用的问题，经乙方书面催告后甲方仍未支付的，每延迟一天，乙方有权要求甲方按逾期付款额万分之二支付违约金。

7.1.2 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。

7.1.3 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。

7.1.4 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。

7.1.5 乙方依据法律、法规规定享有的其他权利。

7.2 乙方义务

7.2.1 乙方须严格履行合同服务内容，并按照服务标准提供服务，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。涉及费用结算的，需提供合格的国家增值税普通发票。

7.2.2 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。

7.2.3 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。

7.2.4 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。

7.2.5 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，具体考核标准及应用在乙方业务正常运营后，根据项目具体情况可由双方协商一致另行制定。

7.2.6 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。

7.2.7 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。

7.2.8 乙方应加强服务外包人员的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，造成甲方直接经济损失的，乙方应负责相应的赔偿。

7.2.9 乙方应履行法律、法规规定的其他义务。

8. 违约责任

8.1 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；

8.2 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损失。

9. 责任免除

9.1 在项目运行过程中发生下列情况，甲方不承担责任：

9.1.1 因不可抗力导致合作中断的；

9.1.2 因在履行工作职责过程中采取的紧急避险措施而产生的损失和影响的；

9.1.3 乙方或其工作人员未按合同约定履行义务和责任，不遵守甲方相关规定提供服务的。

9.2 在服务中发生下列事由，乙方不承担责任：

9.2.1 因不可抗力导致服务中断的；

9.2.2 因在履行工作职责过程中采取的紧急避险措施而产生的损失和影响的；

9.2.3 因甲方未能按服务需求及时提供相应设施设备、实物、文档资料等保障导致服务内容无法按规定的时间及要求实施，造成损失的。

10. 合同续签与终止

10.1 合同到期前，经双方协商一致可决定续签合同。

10.2 因不可抗力情况，甲乙双方中任何一方提前终止合同的，双方均不承担违约责任，亦不对对方给予任何补偿或赔偿。

10.3 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；

※其他乙方需移交的物品及文件资料。

11. 其他

11.1 本合同附件、补充协议与合同正文具有同等法律效力。

11.2 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。

11.3 本合同一式四份，甲方两份，乙方两份，每份具有同等法律效力。

11.4 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：镇平县政务服务中心（镇平县政务
大数据中心）

法定代表人/委托代理人



[Handwritten signature]

乙方：深圳市特发政务服务有限公司

法定代表人/委托代理人



[Handwritten signature]

日期： 2026 年 2 月 26 日

日期： 2026 年 2 月 26 日

附件：授权委托书

授权委托书

致：镇平县政务服务中心（镇平县政务大数据中心）

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《镇平县政务服务中心政务服务大厅服务外包项目合同》，根据合同5.3约定，现我公司授权委托深圳市特发政务服务有限公司南阳分公司负责合同履行、结算、开票、收款等事宜。

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。

授权期限与合同有效期保持一致。

结算收款账户信息：

户名：深圳市特发政务服务有限公司南阳分公司

银行账号：127922750310001

开户行：招商银行股份有限公司武汉光谷科技支行

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南阳分公司

日期： 2026 年 2 月 26 日