六、投标人业绩汇总表

◆ 企业业绩及评价

（一）企业业绩

用户名称	项目名称	签约日期	合同金额（元）	备注
信阳市政务服务中心	信阳市政务服务中心“一窗受理、受审分离”辅助公共服务项目	2022.2.16	19485000元（3年）	滕先生0376-6369900
武汉市蔡甸区行政审批局	蔡甸区行政审批局购买政务服务外包项目	2022.2.22	27778907.16元（3年）	陈渊027-69600130
武汉经济技术开发区（汉南区）住房和城乡建设局	武汉经济技术开发区（汉南区）住房和城乡建设局住建（交通）政务服务项目	2022.1.25	10446815.9元（2年）	周主任027-84891003
麻城市政务服务和大数据管理局	麻城市政务服务和大数据管理局购买窗口服务项目	2023.6.8	7171758元（2年）	丁主任0713-2913315
鄂州市行政审批局	鄂州市行政审批局政务服务外包项目	2023.2.20	5306800元（2年）	朱主任18971980315
随州市政务服务和大数据管理局	随州市政务服务大厅前台岗位服务外包项目	2023.7.1	7181990元（2年）	代科长13986440105
武汉东湖新技术开发区政务服务和大数据管理局	武汉东湖新技术开发区政务服务中心购买服务（涉企业务类）采购项目	2022.5.21	53117138.16元（2年）	贺文静13554286496
荆门市行政审	荆门市行政审批局专业	2021.12.30	2388600	张军华

批局	化导办帮办服务项目		元（2年）	0724-2381613
荆门市东宝区行政审批局	荆门市东宝区行政审批局帮办代办服务项目	2022.1.4	994800元（2年）	万主任 0724-2360388
京山市行政审批局	京山市行政服务大厅购买“一窗受理”公共服务项目	2022.8.9	1058000元（2年）	邓主任 18672401336
鄂州市人民政府办公室	2023年度鄂州市12345政务服务便民热线外包服务项目	2023.3.28	2765000元	肖媛媛 02760830001
武汉长江新区管理委员会	长江新区管委会机关购买服务项目	2023.12.5	20054992.85元	王主任 027-85998596

注：须与评分标准业绩要求部分相对应，后附相应业绩证明材料。

投标单位（盖章）：深圳市特发政务服务有限公司

法定代表人或其委托代理人（签字或盖章）：

日期：2025年2月18日

1. 信阳市政务服务中心“一窗受理、受审分离”辅助公共服务项目

(1)中标公示截图

（查询网址：https://ggzyjy.xinyang.gov.cn/jyxx/002002/002002003/20220124/2c508988-2969-492e-bcc3-92b27200d9db.html）

信阳市公共资源交易网

ggzyjy.xinyang.gov.cn/jyxx/002002/002002003/20220124/2c508988-2969-492e-bcc3-92b27200d9db.html

全国公共资源交易平台（河南省·信阳市）
信阳市公共资源交易公共服务平台
信阳市电子招标投标公共服务平台

信阳市 首页 信息公开 政策法规 交易信息 办事指南 曝光之窗 下载专区

当前位置： 首页 > 交易信息 > 政府采购 > 结果公示

[市辖区][竞争性磋商]信阳市政务服务中心“一窗受理、受审分离”辅助公共服务项目-成交公告

【发稿时间：2022-01-24 阅读次数：357】

一、项目基本情况
1、采购项目编号：信财磋商采购-2022-6
2、采购项目名称：“一窗受理、受审分离”辅助公共服务项目
3、采购方式：竞争性磋商
4、采购公告发布日期：2022年01月10日
5、评审日期：2022年01月21日
二、成交情况

包号	采购内容	供应商名称	地 址	中标金额	单位
信财磋商采购-2022-6-1	“一窗受理、受审分离”辅助公共服务	深圳市特发政务服务有限公司	深圳市福田区香蜜湖街道香梅社区香梅北路2003号	38,970,000.00	元/年

序号	名称	服务范围	服务要求	服务时间	服务标准
1	项目经理、品质巡检、接待着服、内勤、咨询引导、窗口岗位服务	见磋商文件	见磋商文件	1	见磋商文件

三、评审专家名单
沈世友（业主评委）、胡汉敏（业主评委）、殷世雨、黄波、段雪源、郭洁、谢春红
四、代理服务收费标准及金额
收费标准：无
收费金额：0.00元
五、成交公告发布的媒介及成交公告期限
本次中标公告在《河南省政府采购网》《全国公共资源交易平台（河南省·信阳市）》上发布，成交公告期限为1个工作日。
六、其他补充事宜
各供应商对成交结果有异议的，可以在成交公告发布之日起七个工作日内，以书面形式同时向采购人与招标代理机构提交质疑函和必要的证明材料。质疑函应当包括下列内容：（一）供应商的姓名或者名称、地址、邮编、联系人及联系电话；（二）质疑项目的名称、编号；（三）具体、明确的质疑事项和与质疑事项相关的请求；（四）事实依据；（五）必要的法律依据；（六）提出质疑的日期。供应商为自然人的，应当由本人签字；供应商为法人或者其他组织的，应当由法定代表人、主要负责人，或者其授权代表签字或者盖章，并加盖公章。（企业营业执照复印件及本人身份证复印件（加盖单位公章）一并提交），以质疑函接受确认日期作为受理时间；逾期未提交或未按照要求提交的质疑函将不予受理。
七、凡对本次公告内容提出询问，请按以下方式联系

(2) 中标通知书

146

信阳市政务服务中心

信阳市政务服务中心“一窗受理、受审分离”辅助公共服务项目成交通知书

深圳市特发政务服务有限公司:

根据信阳市政务服务中心“一窗受理、受审分离”辅助公共服务项目和你公司于2022年1月21日提交的磋商响应文件，经评审委员会按照《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国政府采购法实施条例》和磋商文件确定的评审标准和方法，确定你公司为成交供应商。请收到本通知书后30天内，到我单位签订采购合同。

成交内容如下:

1、通过购买服务形式选取服务方，提供信阳市及县（区）政务服务中心综合外包服务，业务品质检查，政务大厅秩序、纪律、现场异常处理，导办帮办服务、窗口服务等（详见磋商文件）；

2、本项目涵盖信阳市直及各县（区）政务服务大厅，采取市直大厅“集采统签”、县（区）“集采分签”的方式，按照“谁使用、谁签约、谁付费”的原则，市直、各县（区）政务服务大厅管理机构按照层级管理权限分别与你公司约定服务内容、确定服务金额、签订服务合同;

3、信阳市直及各县（区）政务服务大厅所购服务涉及岗

位预估600个（详见《信阳市直及各县（区）政务服务大厅人员预估计划表》），具体数量可在全市统筹，并根据信阳市直及各县（区）政务服务大厅需求进行商议确定，具体服务费用按照招标价格和实际服务人数据实结算。

成交价： 38,970,000.00元/年

交货期： 合同签订之日起30日历天

服务期： 一年，即2022年1月1日起至2022年12月31日止（经采购人考核合格后，可再续签两年合同，合同续签仍为一年一签）

服务要求： 满足采购人的服务要求

附件：《信阳市直及各县（区）政务服务大厅人员预估计划表》

采购人（盖章）：信阳市政务服务中心

2022年1月25日

(3) 项目合同（2022.1.1-2022.12.31）

信阳市政务服务中心
“一窗受理、受审分离”辅助公共服务合同

【合同编号：TFZW-HNXY-202201-A】

项目名称：信阳市政务服务中心“一窗受理、受审分离”辅助公共服务项目

甲　　方：信阳市政务服务中心

乙　　方：深圳市特发政务服务有限公司

扫描全能王 创建

目录

1. 项目概况.....3
2. 合同有效期.....3
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. 附件.....10
12. 其它.....10
附件-1：授权委托书.....11

扫描全能王 创建

信阳市政务服务中心“一窗受理、受审分离”辅助公共服务合同

【合同编号：TFZW-HNXY-202201-A】

甲方：信阳市政务服务中心

地址:河南省信阳市羊山新区新七大道110号

乙方：深圳市特发政务服务有限公司

地址:深圳市福田区香蜜湖街道香梅社区香梅北路2003号特发文创广场5层L561

依据国家及河南省相关法律、法规，在平等、自愿、协商一致的基础上，甲乙双方就甲方河南省信阳市政务服务中心政务服务外包项目的相关事宜，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

河南省信阳市政务服务中心位于河南省信阳市羊山新区新七大道110号，本项目甲方拟通过政府购买服务形式选取乙方提供政务服务中心导办帮办、窗口服务。

2. 合同有效期

本合同有效期从2022 年01月01日至2022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盖公章后生效。合同到期前一个月，经双方协商一致可续签合同，合同延续期间的服务费用按照本合同费用单价结算。

扫描全能王 创建

3. 服务内容及要求

3.1 服务内容

本项目主要由乙方为甲方提供政务服务中心项目导办帮办、窗口受理咨询服务等。

服务范围	服务内容及要求
导办帮办服务	1. 导办帮办、代办服务、讲解服务等。 2. 对办事群众进行引导咨询、辅助叫号、填表指引，引导和辅助办事群众自助办理和网上办理，负责接待引导工作。 3. 资料审核、初审等。
窗口受理服务	1. 窗口业务受理、资料预审、证照发放等。 2. 综合受理、资料预审、资料递送、统一出件。 3. 提供政策法规咨询、办事流程、资料填写、网上申报等引导、咨询服务。 4. 接件、出件、业务办理、咨询等工作。 5. 依法依规进行业务办理，提供自助机器使用和网上申报等引导、咨询服务等。
巡检服务	大厅日常巡逻、检查，发现问题临机处置并及时报告。

3.2 人员素质要求

序号	岗位类别	素质要求
1	导办帮办	1. 专科及以上学历。 2. 年龄20-35岁。 3. 普通话标准，形象气质佳，谈吐清晰。 4. 身体健康，男性身高165cm以上，女性身高160cm以上。 5. 熟练使用办公软件，掌握网络方面相关知识。 6. 熟悉国家相关法律法规，无违法违纪和不良行为记录。了解政务服务业务及相关流程，具备一定的组织管理能力和沟通协调能力。
2	窗口服务	

扫描全能王 创建

备注：岗位员工有工作经验，条件优秀者，并经甲方面试考核合格的，素质条件可适当放宽。

3.3工作时间要求

3.3.1 正常情况按照五天制执行，节假日及休息休假参照甲方规定执行。

3.3.2 正常上下班时间：与甲方工作时间保持一致的前提下提前半小时到岗。

3.4 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不达标情况进行扣款，具体标准如下：

序号	服务目标	评估标准	考核方式	备注
1	咨询接待率	咨询接待率不低于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	投诉记录率	当季存在有效投诉	当季有效投诉记录为0	
3	巡查记录率	巡查记录率不低于100%	甲方抽检巡察整改记录台账	
4	培训赋能	业务培训不少于3次/月	抽查培训记录	
5	人员出勤率	人员到岗就位情况	甲方抽查与乙方自查相结合	

4. 服务费用

4.1 本合同提供100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及用品、活动器材设备、活动交通、

扫描全能王 创建

通讯等与劳务服务无关的费用。

4.2本合同服务费用共计：陆佰肆拾玖万伍仟元整 （¥6495000.00元）。

4.3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。

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。

5. 支付方式及支付约定

5.1 支付方式：本项目服务费用按季度支付，甲方书面通知乙方人员上岗日期为费用的计算起始日期，若无书面通知则以本合同有效期起始之日为费用起算日期；

5.2 支付约定：本合同签订后，乙方原则上于每季度第二个月开具季度费用的增值税普通发票，甲方收到发票后10日内将季度费用壹佰陆拾贰万叁仟柒佰伍拾元整（¥1623750.00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；如因甲方财务原因不能及时支付，经双方协商，可适当延期支付。

5.3 乙方收款账户信息：

户名：深圳市特发政务服务有限公司信阳分公司

账号：261179295077

开户行：中国银行股份有限公司信阳平桥支行

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

扫描全能王 创建

等事项进行限期整改。

6.1.2 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。

6.1.3 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（包含但不限于办公位、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拖欠服务费用的问题。

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。

扫描全能王 创建

致力成为中国政务服务优质运营商

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务普通发票。

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。

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

扫描全能王 创建

致力成为中国政务服务优质运营商

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。

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和间接损失。

8.3 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。

9. 责任免除

9.1 在服务中发生下列事由，乙方不承担责任：

9.1.1 因不可抗力导致服务中断的；

9.1.2 因在履行工作职责过程中而采取的紧急避险措施而产生的损失和影响的；

9.1.3 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；

9.1.4 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；

9.1.5 甲方未按合同约定向乙方提供相应权利保障服务运行，导致服务影响或服务中断等后果的。

9.2 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。

扫描全能王 创建

致力成为中国政务服务优质运营商

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 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。

11. 附件

11.1 授权委托书

12. 其它

12.1 本合同中的附件，作为本合同的一部分，与本合同具有同等的法律效力。

12.2 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。

12.3 本合同一式肆份，甲方两份，乙方两份，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：信阳市政务服务中心

授权代表：

日期2022年 2 月 16 日

乙方：深圳市特发政务服务有限公司

授权代表：

日期2022年 2 月 16 日

扫描全能王 创建

(4) 续签项目合同（2023.1.1-2023.12.31）

2023-5

信阳市政务服务中心

“一窗受理、受审分离”辅助公共服务合同

【合同编号：TFZW-HNXY-202301-A】

项目名称：信阳市政务服务中心“一窗受理、受审分离”辅助公共服务项目

甲　　方：信阳市政务服务中心

乙　　方：深圳市特发政务服务有限公司

目录

1. 项目概况 3
2. 合同有效期 3
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. 附件 10
12. 其它 10
附件-1：合同履约收款授权委托书 11
附件-2：合同签署授权委托书 12

信阳市政务服务中心“一窗受理、受审分离”辅助公共服务合同

【合同编号：TFZW-HNXY-202301-A】

甲方：信阳市政务服务中心

地址：河南省信阳市羊山新区新七大道110号

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1501-1502A

依据国家及河南省相关法律、法规等规定，在平等、自愿、协商一致的基础上，甲乙双方就甲方河南省信阳市政务服务中心政务服务外包项目的相关事宜，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

河南省信阳市政务服务中心位于河南省信阳市羊山新区新七大道110号，本项目甲方拟通过政府购买服务形式选取乙方提供政务服务中心导办帮办、窗口服务。

2. 合同有效期

本合同有效期从2023年01月01日至2023 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盖公章后生效。合同到期前一个月，经双方协商一致可续签合同，合同延续期间的服务费用按照本合同费用单价结算。

3. 服务内容及要求

3.1 服务内容

本项目主要由乙方为甲方提供政务服务中心项目导办帮办、窗口受理咨询服务等。

服务范围	服务内容及要求
导办帮办服务	1. 导办帮办、代办服务、讲解服务等。 2. 对办事群众进行引导咨询、辅助叫号、填表指引，引导和辅助办事群众自助办理和网上办理，负责接待引导工作。 3. 资料审核、初审等。
窗口受理服务	1. 窗口业务受理、资料预审、证照发放等。 2. 综合受理、资料预审、资料递送、统一出件。 3. 提供政策法规咨询、办事流程、资料填写、网上申报等引导、咨询服务。 4. 接件、出件、业务办理、咨询等工作。 5. 依法依规进行业务办理，提供自助机器使用和网上申报等引导、咨询服务等。
巡检服务	大厅日常巡逻、检查，发现问题临机处置并及时报告。

3.2 人员素质要求

序号	岗位类别	素质要求
1	导办帮办	1. 专科及以上学历。 2. 年龄20-35周岁。 3. 普通话标准，形象气质佳，谈吐清晰。 4. 身体健康，男性身高165cm以上，女性身高160cm以上。 5. 熟练使用办公软件，掌握网络方面相关知识。 6. 熟悉国家相关法律法规，无违法违纪和不良行为记录。了解政务服务业务及相关流程，具备一定的组织管理能力和沟通协调能力。
2	窗口服务	
备注： 岗位员工有工作经验，条件优秀者，并经甲方面试考核合格的，素质条件可适当放宽。		

3.3 工作时间要求

3.3.1 正常情况按照五天制执行，节假日及休息休假参照甲方规定执行。

3.3.2 正常上下班时间：与甲方工作时间保持一致的前提下提前半小时到岗。

3.4 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不达标情况进行扣款，具体标准如下：

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 不低于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	投诉记录率	当季存在有效投诉	当季有效投诉记录为0	
3	巡查记录率	巡查记录率 不低于100%	甲方抽检巡察整改记录台账	
4	培训赋能	业务培训 不少于3次/月	抽查培训记录	
5	人员出勤率	人员到岗就位情况	甲方抽查与乙方自查相结合	

4. 服务费用

4.1 本合同提供100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及用品、活动器材设备、活动交通、

通讯等与劳务服务无关的费用。

4.2 本合同服务费用共计:人民币陆佰肆拾玖万伍仟元整（¥6495000.00元）。

4.3 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。

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。

5. 支付方式及支付约定

5.1 支付方式：本项目服务费用按季度支付，甲方书面通知乙方人员上岗日期为费用的计算起始日期，若无书面通知则以服务人员实际上岗日期为费用起算日期。

5.2 支付约定：本合同签订后，乙方原则上于每季度第二个月结束前开具本季度费用的增值税普通发票，甲方收到发票后10日内将该季度费用人民币壹佰陆拾贰万叁仟柒佰伍拾元整（¥1623750.00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；如因甲方财务原因不能及时支付，经双方协商，可适当延期支付。

5.3 乙方收款账户信息：

户名：深圳市特发政务服务有限公司信阳分公司

账号：261179295077

开户行：中国银行股份有限公司信阳平桥支行

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。

6.1.3 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（包含但不限于办公位、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拖欠服务费用的问题。

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。

致力成为中国政务服务优质运营商

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务普通发票。

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。

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，乙方应承担相应责任。

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和间接损失。

8.3 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。

9. 责任免除

9.1 在服务中发生下列事由，乙方不承担责任：

9.1.1 因不可抗力导致服务中断的；

9.1.2 因在履行工作职责过程中而采取的紧急避险措施而产生的损失和影响的；

9.1.3 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；

9.1.4 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；

9.1.5 甲方未按合同约定向乙方提供相应权利保障服务运行，导致服务影响或服务中断等后果的。

9.2 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。

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 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。

11. 附件

11.1 合同履约收款授权委托书

11.2 合同签署授权委托书

12. 其它

12.1 本合同中的附件，作为本合同的一部分，与本合同具有同等的法律效力。

12.2 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。

12.3 本合同一式肆份，甲方两份，乙方两份，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：信阳市政务服务中心

授权代表：

日期：2022年12月31日

乙方：深圳市特发政务服务有限公司

授权代表：

日期：2022年12月31日

(5) 续签项目合同（2024.1.1-2024.12.31）

信阳市政务大数据中心

“一窗受理、受审分离”辅助公共服务合同

【合同编号：TFZW-HNXY-202401-A】

项目名称：信阳市政务大数据中心“一窗受理、

受审分离”辅助公共服务项目

甲　　方：信阳市政务大数据中心

乙　　方：深圳市特发政务服务有限公司

扫描全能王
3亿人都在用的扫描App

目录

1. 项目概况 3
2. 合同有效期 3
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 9
11. 附件 10
12. 其它 10
附件-1：合同履约收款授权委托书 11
附件-2：合同签署授权委托书 12

扫描全能王
3亿人都在用的扫描App

信阳市政务大数据中心“一窗受理、受审分离”辅助公共服务合同

【合同编号：TFZW-HNXY-202401-A】

甲方：信阳市政务大数据中心

地址:河南省信阳市羊山新区新七大道110号

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1501-1502A

依据国家及河南省相关法律、法规等规定，在平等、自愿、协商一致的基础上，甲乙双方就甲方河南省信阳市政务大数据中心政务服务外包项目的相关事宜，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

河南省信阳市政务大数据中心位于河南省信阳市羊山新区新七大道110号，本项目甲方拟通过政府购买服务形式选取乙方提供政务服务中心导办帮办、窗口服务。

2. 合同有效期

本合同有效期从 2024 年 01 月 01 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盖公章后生效。合同到期前一个月，经双方协商一致可续签合同，合同延续期间的服务费用按照本合同费用单价结算。

扫描全能王 3亿人都在用的扫描App

3. 服务内容及要求

3.1 服务内容

本项目主要由乙方为甲方提供政务服务中心项目导办帮办、窗口受理咨询服务等。

服务范围	服务内容及要求
导办帮办服务	1. 导办帮办、代办服务、讲解服务等。 2. 对办事群众进行引导咨询、辅助叫号、填表指引，引导和辅助办事群众自助办理和网上办理，负责接待引导工作。 3. 资料审核、初审等。
窗口受理服务	1. 窗口业务受理、资料预审、证照发放等。 2. 综合受理、资料预审、资料递送、统一出件。 3. 提供政策法规咨询、办事流程、资料填写、网上申报等引导、咨询服务。 4. 接件、出件、业务办理、咨询等工作。 5. 依法依规进行业务办理，提供自助机器使用和网上申报等引导、咨询服务等。
巡检服务	大厅日常巡逻、检查，发现问题临机处置并及时报告。

3.2 人员素质要求

序号	岗位类别	素质要求
1	导办帮办	1. 专科及以上学历。 2. 年龄20-35周岁。 3. 普通话标准，形象气质佳，谈吐清晰。 4. 身体健康，男性身高165cm以上，女性身高160cm以上。
2	窗口服务	5. 熟练使用办公软件，掌握网络方面相关知识。 6. 熟悉国家相关法律法规，无违法违纪和不良行为记录。了解政务服务业务及相关流程，具备一定的组织管理能力和沟通协调能力。
备注： 岗位员工有工作经验，条件优秀者，非经甲方面试考核合格的，素质条件可适当放宽。		

扫描全能王 3亿人都在用的扫描App

3.3 工作时间要求

3.3.1 正常情况按照五天制执行，节假日及休息休假参照甲方规定执行。

3.3.2 正常上下班时间：与甲方工作时间保持一致的前提下提前半小时到岗。

3.4 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不达标情况进行扣款，具体标准如下：

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 不低于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	投诉记录率	当季存在有效投诉	当季有效投诉记录为0	
3	巡查记录率	巡查记录率 不低于100%	甲方抽检巡察整改记录台账	
4	培训赋能	业务培训 不少于3次/月	抽查培训记录	
5	人员出勤率	人员到岗就位情况	甲方抽查与乙方自查相结合	

4. 服务费用

4.1 本合同提供100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及用品、活动器材设备、活动交通、通讯等与劳务服务无关的费用。

扫描全能王 3亿人都在用的扫描App

致力成为中国政务服务优质运营商

4.2 本合同服务费用共计:人民币陆佰肆拾玖万伍仟元整（¥6495000.00元）。

4.3 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。

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。

5. 支付方式及支付约定

5.1 支付方式：本项目服务费用按季度支付，甲方书面通知乙方人员上岗日期为费用的计算起始日期，若无书面通知则以服务人员实际上岗日期为费用起算日期。

5.2 支付约定：本合同签订后，乙方原则上于每季度第二个月结束前开具本季度费用的增值税普通发票，甲方收到发票后10日内将该季度费用人民币壹佰陆拾贰万叁仟柒佰伍拾元整（¥1623750.00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；如因甲方财务原因不能及时支付，经双方协商，可适当延期支付。

5.3 乙方收款账户信息：

户名：深圳市特发政务服务有限公司信阳分公司

账号：261179295077

开户行：中国银行股份有限公司信阳平桥支行

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

扫描全能王 3亿人都在用的扫描App

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。

6.1.3 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（包含但不限于办公位、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拖欠服务费用的问题。

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。

扫描全能王 3亿人都在用的扫描App

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务普通发票。

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。

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，乙方应承担相应责任。

扫描全能王
3亿人都在用的扫描App

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和间接损失。

8.3 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。

9. 责任免除

9.1 在服务中发生下列事由，乙方不承担责任：

9.1.1 因不可抗力导致服务中断的；

9.1.2 因在履行工作职责过程中而采取的紧急避险措施而产生的损失和影响的；

9.1.3 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；

9.1.4 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；

9.1.5 甲方未按合同约定向乙方提供相应权利保障服务运行，导致服务影响或服务中断等后果的。

9.2 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。

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。

扫描全能王 3亿人都在用的扫描App

10.2 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。

11. 附件

11.1 合同履约收款授权委托书

11.2 合同签署授权委托书

12. 其它

12.1 本合同中的附件，作为本合同的一部分，与本合同具有同等的法律效力。

12.2 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。

12.3 本合同一式肆份，甲方两份，乙方两份，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：信阳市政务大数据中心

授权代表：

日期：2023 年 12 月 29 日

乙方：深圳市特发政务服务有限公司

授权代表：

日期：2023 年 12 月 29 日

附件-1：合同履约收款授权委托书

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合同号为 TFZW-HNXY-202401-A 的《信阳市政务大数据中心“一窗受理、受审分离”辅助公共服务合同》，现我公司委托深圳市特发政务服务有限公司信阳分公司履约、收款，并开具深圳市特发政务服务有限公司信阳分公司的增值税普通发票。被授权人的一切行为，均代表本公司，与本公司的行为具有同等法律效力。本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：自 2024 年 1 月 1 日起至 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信阳分公司

账号：261179295077

开户行：中国银行股份有限公司信阳平桥支行

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信阳分公司

日期：2023 年 12 月 29 日

致力成为中国政务服务优质运营商

附件-2：合同签署授权委托书

合同签署授权委托书

委托单位：深圳市特发政务服务有限公司

法定代表人：崔平

职务：董事长

被委托单位：深圳市特发政务服务有限公司信阳分公司

被委托单位代理人：王志春

职务：副总经理

现委托王志春（身份证号：430723197901033219）同志作为我公司代理人与“信阳市政务大数据中心”签订《信阳市政务大数据中心“一窗受理、受审分离”辅助公共服务合同》，合同编号为“TFZW-HNXY-202401-A”。

代理人的代理权限为：签订上述合同。

委托期限：自 2024 年 1 月 1 日 起至 2024 年 12 月 31 日。

委托单位（盖章）：深圳市特发政务服务有限公司

法定代表人（签字或盖章）：崔平

受委托人（签字或盖章）：王志春

日期：2023 年 12 月 29 日

2. 蔡甸区行政审批局购买政务服务外包项目

(1) 中标公示截图

（查询网址：https://www.ccgp-hubei.gov.cn/notice/202202/notice_d3752d28a73344fd9a00c759948c6591.html）

(2) 中标通知书

148

武汉千亿诚招标代理有限公司

武汉市蔡甸区行政审批局购买政务服务外包项目

中标通知书

深圳市特发政务服务有限公司：

武汉千亿诚招标代理有限公司受武汉市蔡甸区行政审批局的委托，于2022年2月16日14：30时对其“购买政务服务外包项目（编号：QYC-WH-2022017）”采用公开招标方式进行采购，按规定程序进行了开标、评标，经评审小组评审，采购人确认，贵公司为本项目的中标人。

中标金额：人民币玖佰贰拾伍万玖仟陆佰叁拾伍元柒角贰分（9259635.72元）；

服 务 期：1年，服务期满后，采购人可视服务情况与中标人签订下一年度的服务合同，续签年限最多不超过两年；

请贵公司接此通知书起三十日内与采购人签订合同，并按招标文件要求和投标文件的承诺履行完合同。

特此通知！

采购人联系人：陈渊

联系电话：027-69600130

采购人盖章：

日期：2022年2月17日

代理机构盖章：

日期：2022年2月17日

(3) 项目合同（2022.2.22-2023.2.21）

2022-30

武汉市蔡甸区行政审批局

购买政务服务外包项目合同

【合同编号：TFZW-WHCD-2022-02A】

项目名称：武汉市蔡甸区行政审批局购买政务服务外包项目

甲　　方：武汉市蔡甸区行政审批局

乙　　方：深圳市特发政务服务有限公司

扫描全能王 创建

目录

1 项目概况.....3
2 合同有效期.....3
3 服务内容及要求.....4
4 服务费用.....6
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.....8
9 责任免除.....8
10 合同续签与终止.....8
11 附件.....9
12 其它.....9
附件一：武汉市蔡甸区行政审批局购买政务服务外包项目报价表.....10
附件二：武汉市蔡甸区行政审批局购买公共服务采购项目服务协议.....11
附件三：授权委托书.....13

扫描全能王 创建

致力成为中国政务服务优质运营商

武汉市蔡甸区行政审批局购买政务服务外包项目合同

合同编号：TFZW-WHCD-2022-02A

甲方：武汉市蔡甸区行政审批局

地址：武汉市蔡甸区蔡甸大街221号

乙方：深圳市特发政务服务有限公司

地址：深圳市福田区香蜜湖街道香梅社区香梅北路2003号特发文创广场5层L561

负责人：陈宝杰

联系电话：0755-83075912

账户信息：开户行名称：中国银行深圳福华支行　账号：7432 6634 9773

依据国家相关法律、法规，在平等、自愿、协商一致的基础上，甲、乙双方就甲方武汉市蔡甸区行政审批局购买政务服务外包项目购买服务的相关事宜，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

武汉市蔡甸区行政审批局位于武汉市蔡甸区蔡甸大街 221 号。武汉市蔡甸区行政审批局购买政务服务项目内容主要包括：武汉市蔡甸区政务服务中心窗口收件、帮办咨询、会务接待、大厅纪律等工作，　包括提供劳务输出服务及管理。

2　合同有效期

本合同有效期为壹年，从 2022 年 2 月 22 日起至 2023 年 2 月 21 日止，本合同双方签字盖章后生效，服务期满后，经双方协商一致可决定续签合同。

扫描全能王 创建

正常合同工时，不计加班；日超出8小时/人，根据合同中的人工综合单价另行结算费用。

4 服务费用

4.1 本合同期内提供劳务服务实行人工包干制，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、劳务管理风险金等费用；不含保障服务作业的窗口工作人员所需的办公设备及用品、活动器材设备、活动交通、通讯等与劳务服务无关的费用。

4.2 本合同总费用（含税）为人民币玖佰贰拾伍万玖仟陆佰叁拾伍元柒角贰分（￥9259635.72元）。

4.3 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。

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提升、税率提升等影响乙方成本支出的，甲方应当根据政府调整的比例另行支付差额或对服务费用进行相应调整。

5 支付方式及支付约定

本项目服务费用按照季度支付；合同有效期为费用计算周期；支付方式：银行转账。

乙方委托深圳市特发政务服务有限公司武汉分公司负责本合同履行及财务结算。

支付约定：乙方提供服务后于每季度末月开具本季度服务费用发票，甲方收到发票后15日内将本季度费用支付乙方，甲方应及时将费用支付给乙方，汇付所需手续费由甲方承担，如甲方无正当理由未按合同规定向乙方支付服务费用，逾期超过30天的，每延迟一天，甲方应向乙方支付相当于延迟付款额万分之二的违约金，延迟超过60日，乙方有权单方解除本合同及订单并要求甲方承担违约责任。

收款账户信息：

户名：深圳市特发政务服务有限公司武汉蔡甸分公司

开户银行：中国银行武汉蔡甸支行营业部

银行账号：558681740251

6 甲方的权利和义务

6.1 甲方权利

扫描全能王 创建

致力成为中国政务服务优质运营商

1. 甲方有权对乙方提供工作人员进行工作任务分配及工作质量进行检查监督，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。

2. 甲方有权对乙方的服务人员及服务质量进行考核评价，并根据考核评价结果对乙方进行处罚与奖励，有权通过考核对不符合合同要求的服务人员提出更换，但不能干涉乙方的内部人事管理，包括人员推荐。

3. 甲方有权因乙方未提供或未按时提供合格的发票，不承担延迟支付责任。

4. 甲方依据法律、法规规定享有的其他权利。

6.2 甲方义务

1. 甲方在合同履行期间，应向乙方无偿提供因窗口业务开展所必须的办公场所及岗位运作所需的物资、材料及费用等。

2. 为乙方服务人员提供工作支持、相关业务培训及劳动保护，含法律、政策、规范及相关信息等。

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。

4. 按合同约定的时间及时支付服务费用。

5. 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

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；

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；

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；

4. 乙方有权依据法律、行政法规规定享有的其他权利。

7.2 乙方义务

1. 乙方须严格履行合同服务内容，满足合同内的服务需求，并根据服务标准提供，涉及费用结算的，需提供合格的发票；

2. 乙方须遵守国家和本项目所在地区的法律、法规及甲方相关管理制度、规范等内部管理文件要求；

扫描全能王 创建

致力成为中国政务服务优质运营商

3. 乙方应按照国家有关服务的技术标准、行业规范以及本服务合同的要求提供专业化、标准化的服务；

4. 接受甲方服务质量考核评价，并对考核结果应用；

5. 乙方须履行的法律、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，如未提前三个月以上书面通知对方的，均视作违约，违约方除赔偿对方由于提前解约造成的直接和间接损失外，还需向对方支付相当于三个月服务费的违约赔偿金。

9 责任免除

9.1 在服务中发生下列情况，乙方不承担责任：

1. 因不可抗力导致服务中断的；

2. 因甲方未能按服务需求及时提供相关设施设备、物资、资金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；

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；

4. 乙方在履行工作职责过程中而采取的紧急避险措施而产生的损失和影响的；

5. 甲方未按合同约定，向乙方提供相应权利保障服务运行，导致服务影响或服务中断等后果的。

9.2 在服务中发生下列情况，甲方不承担责任：

1. 因不可抗力导致服务中断的；

2. 乙方或其工作人员未按合同约定履行义务和责任的；

3. 甲方因本合同约定行使合同解除权的；

10 合同续签与终止

10.1 本合同期满后，经甲方考核评估或双方协商谈判确定是否续签，续签合同的费用按市场价格双方协商确定。

10.2 乙方在合同期内提供的服务未能达到合同目标或违反本合同附件相关要求，达到终止合同条件的，甲方有权单方面解除合同。

扫描全能王 创建

致力成为中国政务服务优质运营商

10.3 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。

10.4 在合同终止时，乙方需向甲方移交包括但不限于设备设施、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备设施、相关文件、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。

11 附件

11.1 武汉市蔡甸区行政审批局购买政务服务外包项目报价表

11.2 武汉市蔡甸区行政审批局购买政务服务外包项目服务协议

11.3 授权委托书

12 其它

12.1 本合同中的附件，作为本合同的一部分，与本合同具有同等的法律效力；

12.2 因本合同而引起任何争议，由双方协商解决，协商不成，双方同意将争议提交武汉仲裁委员会仲裁，仲裁裁决是终局的，对双方均有约束力；

12.3 本合同一式肆份，甲方两份，乙方两份，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、乙方另行协商确定。

甲方：武汉市蔡甸区行政审批局

授权代表：

日期：2022年 2月 22日

乙方：深圳市特发政务服务有限公司

授权代表：

日期：2022年 2月 22日

(4) 续签项目合同（2023.2.22-2024.2.21）

2023-14

武汉市蔡甸区行政审批局

购买政务服务外包项目合同

【合同编号：TFZW-WHCD-2023-02A】

项目名称：武汉市蔡甸区行政审批局购买政务服务外包项目

甲　　方：武汉市蔡甸区行政审批局

乙　　方：深圳市特发政务服务有限公司

目录

1 项目概况 3
2 合同有效期 3
3 服务内容及要求 4
4 服务费用 6
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 8
9 责任免除 8
10 合同续签与终止 8
11 附件 9
12 其它 9
附件一：武汉市蔡甸区行政审批局购买政务服务外包项目报价表 10
附件二：武汉市蔡甸区行政审批局购买公共服务采购项目服务协议 11
附件三：授权委托书 13

武汉市蔡甸区行政审批局购买政务服务外包项目合同

合同编号：TFZW-WHCD-2023-02A

甲方：武汉市蔡甸区行政审批局

地址：武汉市蔡甸区蔡甸大街221号

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1501-1502A

负责人：崔平

联系电话：0755-83075912

账户信息：开户行名称：中国银行深圳福华支行　　账号：7432 6634 9773

依据国家相关法律、法规，在平等、自愿、协商一致的基础上，甲、乙双方就甲方武汉市蔡甸区行政审批局购买政务服务外包项目购买服务的相关事宜，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

武汉市蔡甸区行政审批局位于武汉市蔡甸区蔡甸大街 221 号。武汉市蔡甸区行政审批局购买政务服务项目内容主要包括：武汉市蔡甸区政务服务中心窗口收件、帮办咨询、会务接待、大厅纪律等工作，　包括提供劳务输出服务及管理。

2　合同有效期

本合同有效期为壹年，从 2023 年 2 月 22 日起至 2024 年 2 月 21 日止，本合同双方签字盖章后生效，服务期满后，经双方协商一致可决定续签合同。

正常合同工时，不计加班；日超出8小时/人，根据合同中的人工综合单价另行结算费用。

4 服务费用

4.1 本合同期内提供劳务服务实行人工包干制，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、劳务管理风险金等费用；不含保障服务作业的窗口工作人员所需的办公设备及用品、活动器材设备、活动交通、通讯等与劳务服务无关的费用。

4.2 本合同总费用（含税）为人民币玖佰贰拾伍万玖仟陆佰叁拾伍元柒角贰分（￥9259635.72元）。

4.3 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。

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提升、税率提升等影响乙方成本支出的，甲方应当根据政府调整的比例另行支付差额或对服务费用进行相应调整。

5 支付方式及支付约定

本项目服务费用按照季度支付；合同有效期为费用计算周期；支付方式：银行转账。乙方委托深圳市特发政务服务有限公司武汉蔡甸分公司负责本合同履行及财务结算。

支付约定：乙方提供服务后于每季度末月开具本季度服务费用发票，甲方收到发票后15日内将本季度费用支付乙方，甲方应及时将费用支付给乙方，汇付所需手续费由甲方承担，如甲方无正当理由未按合同规定向乙方支付服务费用，逾期超过30天的，每延迟一天，甲方应向乙方支付相当于延迟付款额万分之二的违约金，延迟超过60日，乙方有权单方解除本合同及订单并要求甲方承担违约责任。

收款账户信息：

户名：深圳市特发政务服务有限公司武汉蔡甸分公司

开户银行：中国银行股份有限公司武汉蔡甸支行

银行账号：558681740251

6 甲方的权利和义务

6.1 甲方权利

1. 甲方有权对乙方提供工作人员进行工作任务分配及工作质量进行检查监督，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。

2. 甲方有权对乙方的服务人员及服务质量进行考核评价，并根据考核评价结果对乙方进行处罚与奖励，有权通过考核对不符合合同要求的服务人员提出更换，但不能干涉乙方的内部人事管理，包括人员推荐。

3. 甲方有权因乙方未提供或未按时提供合格的发票，不承担延迟支付责任。

4. 甲方依据法律、法规规定享有的其他权利。

6.2 甲方义务

1. 甲方在合同履行期间，应向乙方无偿提供因窗口业务开展所必须的办公场所及岗位运作所需的物资、材料及费用等。

2. 为乙方服务人员提供工作支持、相关业务培训及劳动保护，含法律、政策、规范及相关信息等。

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。

4. 按合同约定的时间及时支付服务费用。

5. 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

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；

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；

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；

4. 乙方有权依据法律、行政法规规定享有的其他权利。

7.2 乙方义务

1. 乙方须严格履行合同服务内容，满足合同内的服务需求，并根据服务标准提供，涉及费用结算的，需提供合格的发票；

2. 乙方须遵守国家和本项目所在地区的法律、法规及甲方相关管理制度、规范等内部管理文件要求；

致力成为中国政务服务优质运营商

3. 乙方应按照国家有关服务的技术标准、行业规范以及本服务合同的要求提供专业化、标准化的服务；

4. 接受甲方服务质量考核评价，并对考核结果应用；

5. 乙方须履行的法律、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，如未提前三个月以上书面通知对方的，均视作违约，违约方除赔偿对方由于提前解约造成的直接和间接损失外，还需向对方支付相当于三个月服务费的违约赔偿金。

9 责任免除

9.1 在服务中发生下列情况，乙方不承担责任：

1. 因不可抗力导致服务中断的；

2. 因甲方未能按服务需求及时提供相关设施设备、物资、资金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；

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；

4. 乙方在履行工作职责过程中而采取的紧急避险措施而产生的损失和影响的；

5. 甲方未按合同约定，向乙方提供相应权利保障服务运行，导致服务影响或服务中断等后果的。

9.2 在服务中发生下列情况，甲方不承担责任：

1. 因不可抗力导致服务中断的；

2. 乙方或其工作人员未按合同约定履行义务和责任的；

3. 甲方因本合同约定行使合同解除权的；

10 合同续签与终止

10.1 本合同期满后，经甲方考核评估或双方协商谈判确定是否续签，续签合同的费用按市场价格双方协商确定。

10.2 乙方在合同期内提供的服务未能达到合同目标或违反本合同附件相关要求，达到终止合同条件的，甲方有权单方面解除合同。

致力成为中国政务服务优质运营商

10.3 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。

10.4 在合同终止时，乙方需向甲方移交包括但不限于设备设施、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备设施、相关文件、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。

11 附件

11.1 武汉市蔡甸区行政审批局购买政务服务外包项目报价表

11.2 武汉市蔡甸区行政审批局购买政务服务外包项目服务协议

11.3 授权委托书

11.4 武汉市蔡甸区行政审批局购买政务服务考核办法

11.5 服务项目考核细则

12 其它

12.1 本合同中的附件，作为本合同的一部分，与本合同具有同等的法律效力；

12.2 因本合同而引起任何争议，由双方协商解决，协商不成，双方同意将争议提交武汉仲裁委员会仲裁，仲裁裁决是终局的，对双方均有约束力；

12.3 本合同一式肆份，甲方两份，乙方两份，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、乙方另行协商确定。

甲方：武汉市蔡甸区行政审批局　　乙方：深圳市特发政务服务有限公司

授权代表：　　授权代表：

日期：2023 年 2 月 22日　　日期：2023 年 2 月 22日

(5) 续签项目合同（**2024.2.22-2025.2.21**）

武汉市蔡甸区行政审批局

购买政务服务外包项目合同

【合同编号：TFZW-WHCD-2024-02A】

项目名称：武汉市蔡甸区行政审批局购买政务服务外包项目

甲　　方：武汉市蔡甸区行政审批局

乙　　方：深圳市特发政务服务有限公司

目 录

1 项目概况 2
2 合同有效期 2
3 服务内容及要求 3
4 服务费用 5
5 支付方式及支付约定 5
6 甲方的权利和义务 5
7 乙方的权利和义务 6
8 违约责任 7
9 责任免除 7
10 合同续签与终止 7
11 附件 8
12 其它 8
附件一：武汉市蔡甸区行政审批局购买公共服务采购项目服务协议 9
附件二：授权委托书 11
附件三：武汉市蔡甸区行政审批局购买政务服务考核办法 12
附件四：服务项目考核细则 14

致力成为中国政务服务优质运营商

武汉市蔡甸区行政审批局购买政务服务外包项目合同

合同编号：TFZW-WHCD-2023-02A

甲方：武汉市蔡甸区行政审批局

地址：武汉市蔡甸区成功大道88号

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1501-1502A

负责人：崔平

联系电话：0755-83075912

账户信息：开户行名称：中国银行深圳福华支行　账号：7432 6634 9773

依据国家相关法律、法规，在平等、自愿、协商一致的基础上，甲、乙双方就甲方武汉市蔡甸区行政审批局购买政务服务外包项目购买服务的相关事宜，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

武汉市蔡甸区行政审批局位于武汉市蔡甸区成功大道 88 号。武汉市蔡甸区行政审批局购买政务服务项目内容主要包括：武汉市蔡甸区政务服务中心窗口收件、帮办咨询、会务接待、大厅纪律等工作，包括提供劳务输出服务及管理。

2　合同有效期

本合同有效期为壹年，从 2024 年 2 月 22 日起至 2025 年 2 月 21 日止，本合同双方签字盖章后生效，服务期满后，经双方协商一致可决定续签合同。

正常合同工时，不计加班；日超出8小时/人，根据合同中的人工综合单价另行结算费用。

4 服务费用

4.1 本合同期内提供劳务服务实行人工包干制，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、劳务管理风险金等费用；不含保障服务作业的窗口工作人员所需的办公设备及用品、活动器材设备、活动交通、通讯等与劳务服务无关的费用。

4.2 本合同总费用（含税）为人民币玖佰贰拾伍万玖仟陆佰叁拾伍元柒角贰分（￥9259635.72元）。

4.3 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。

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提升、税率提升等影响乙方成本支出的，甲方应当根据政府调整的比例另行支付差额或对服务费用进行相应调整。

5 支付方式及支付约定

本项目服务费用按照季度支付；合同有效期为费用计算周期；支付方式：银行转账。乙方委托深圳市特发政务服务有限公司武汉蔡甸分公司负责本合同履行及财务结算。

支付约定：乙方提供服务后于每季度末月开具本季度服务费用发票，甲方收到发票后15日内将本季度费用支付乙方，甲方应及时将费用支付给乙方，汇付所需手续费由甲方承担，如甲方无正当理由未按合同规定向乙方支付服务费用，逾期超过30天的，每延迟一天，甲方应向乙方支付相当于延迟付款额万分之二的违约金，延迟超过60日，乙方有权单方解除本合同及订单并要求甲方承担违约责任。

收款账户信息：

户名：深圳市特发政务服务有限公司武汉蔡甸分公司

开户银行：中国银行股份有限公司武汉蔡甸支行

银行账号：558681740251

6 甲方的权利和义务

6.1 甲方权利

10.3 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。

10.4 在合同终止时，乙方需向甲方移交包括但不限于设备设施、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备设施、相关文件、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。

11 附件

11.1 武汉市蔡甸区行政审批局购买政务服务外包项目服务协议

11.2 授权委托书

11.3 武汉市蔡甸区行政审批局购买政务服务考核办法

11.4 服务项目考核细则

12 其它

12.1 本合同中的附件，作为本合同的一部分，与本合同具有同等的法律效力；

12.2 因本合同而引起任何争议，由双方协商解决，协商不成，双方同意将争议提交武汉仲裁委员会仲裁，仲裁裁决是终局的，对双方均有约束力；

12.3 本合同一式肆份，甲方两份，乙方两份，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、乙方另行协商确定。

甲方：武汉市蔡甸区行政审批局　　乙方：深圳市特发政务服务有限公司

授权代表：　　授权代表：

日期：2024年 2月 21日　　日期：2024 年 2月 21 日

3. 武汉经济技术开发区（汉南区）住房和城乡建设局住建（交通）政务服务项目

(1) 中标公示截图

（查询网址：https://www.ccgp-hubei.gov.cn/notice/202112/notice_5886c61ecf1f4b2e8af6c3a4875e1253.html）

(2) 中标通知书

中 标 通 知 书

致：深圳市特发政务服务有限公司

住建（交通）政务服务[招标编号：2021-YW-05446-01，政府采购编号：J21111026-2270]，于 2021 年 12 月 13 日开标后，已完成评标工作，现确定你单位中标。中标价为 620.087782 万元，中标服务期为合同签订后一年。经采购人认可和相关决策程序后，可续签一年或两年合同。请贵公司接此中标通知书后在三十日内与采购人签订合同，并按招标文件和投标文件的承诺履行完合同，限期内不来草拟合同作放弃中标处理。

招标人（盖章）：

招标代理机构（盖章）

法定代表人或其委托代理人（签字或盖章）：

日期：2021 年 12 月 14 日

(3) 项目合同（2022.1.1-2022.12.31）

武汉经济技术开发区（汉南区）住房和城乡建设局政务服务外包项目服务合同

【合同编号：WHJK-TFZW202201-A】

项目名称：住建（交通）政务服务项目

甲　　方：武汉经济技术开发区（汉南区）住房和城乡建设局

乙　　方：深圳市特发政务服务有限公司

扫描全能王 创建

武汉经济技术开发区（汉南区）住房和城乡建设局

政务服务外包项目服务合同

合同编号： WHJK-TFZW202201-A

甲方：武汉经济技术开发区（汉南区）住房和城乡建设局

地址：武汉经济技术开发区（汉南区）东风大道88号

乙方：深圳市特发政务服务有限公司

地址：深圳市福田区香蜜湖街道香梅社区香梅北路2003号特发文创广场5层L561

依据国家及湖北省武汉市相关法律、法规，在平等、自愿、协商一致的基础上，甲、乙双方就甲方购买服务项目“项目编号：2021-YW-05446-01”“住建（交通）政务服务项目”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

根据住建（交通）综合辅助性岗位要求，派驻涉及房产、建设、人防、消防、路灯、城建档案、交通综合执法、道路运输、公路、港航、物流、城市公共交通、出租车（网约车）等部门业务服务人员，协助开发区(汉南区）住房和城乡建设局（交通、人防、交通战备）各部门履行职责，完成年度工作任务。

2 合同有效期

本合同有效期从 2022 年 1 月 1 日起至 2022 年 12 月 31 日,本合同双方盖章并经授权代表签字后生效。合同签订后一年。经采购人认可和相关决策程序后，可续签一年或两年合同。

3 服务内容及要求

3.1 服务内容

扫描全能王 创建

致力成为中国政务服务优质运营商

材设备、活动交通、通讯等费用。

4.2 乙方提供73名员工为甲方提供岗位服务，总服务费用为人民币陆佰贰拾万零捌佰柒拾柒元捌角贰分（6200877.82元）。

4.3 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（如外出公干差旅费、第三方评估、企业文化活动组织、相关宣传活动等），经甲方书面确认后，另行据实结算，此费用与合同费用统一打包结算。

4.5 如合同履行中或合同续签时，因国家政策调整基本工资标准、社保缴纳基数或住房公积金基数增加、税费缴纳比例等增加而影响乙方服务成本支出的，甲方可依乙方的书面申请、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 甲方书面通知乙方人员上岗日期为费用的计算起始日期，按实际到岗人数按季度支付服务费用，支付方式：以银行转账方式支付至乙方指定银行账户：

乙方指定下列银行账户为收款账户：

户名：深圳市特发政务服务有限公司武汉分公司

账号：575568946947　　开户行：中国银行湖北自贸试验区武汉片区分行营业部

5.2 支付时间：本合同签订后，乙方在每季度首月10日前开具合格税务发票，甲方在收到发票后15日内，将本季度费用一次性支付给乙方，依此类推。汇付所需手续费由甲方承担。

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工作人员进行工作任务分配及工作质量进行检查监督，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。甲方不因行使该监督和检查权而承担任何责任，也不因此减轻或免除乙方根据本合同约定或相关法律法规规定应承担的任何义务或责任。

6.1.2 甲方有权对乙方的服务人员及服务质量进行考核评价，并根据考核评价结果对乙方进行处罚与激励，有权通过考核对不符合甲方要求的服务人员提出更换，但不能

扫描全能王 创建

干涉乙方的内部人事管理，包括人员推荐。

6.1.3 甲方有权因乙方未提供或未按时提供合法税务发票，不承担延迟支付责任。

6.1.4 甲方有权根据需求及乙方的申请对具体岗位分布作出适当调整。

6.1.5 有下列情形之一的，甲方有权单方解除合同：

（1）乙方在合同期内提供的服务未能达到合同目标或违反本合同约定及合同附件相关要求；

（2）乙方丧失履行本合同项下合同义务能力致本合同无法正常进行的，甲方有权单方面解除合同；

（3）乙方履行合同过程中出现损害或可能损害公共利益、公共安全情形时。

6.1.6 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物资、材料及费用等（包含但不限于办公位、办公设备、工具、材料、费用等）。

6.2.2 为乙方服务人员提供工作支持、相关业务培训，含法律、政策、规范及相关信息等。

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 按合同约定的时间及时支付服务费用。

6.2.5 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拖欠服务费用的问题；

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 乙方有权对岗位人员进行安排和调整，需前提与甲方报备沟通，在不影响业

扫描全能王 创建

致力成为中国政务服务优质运营商

务工作开展的前提下作出调整；

7.1.5 乙方有权依据法律、行政法规规定享有的其他权利。

7.2 乙方义务

7.2.1 乙方须严格按合同约定按时、按标准履行服务内容，涉及费用结算的，需提供合法税务发票；

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、行业规范以及本服务合同的要求提供专业化的服务；

7.2.4 结合工作任务提交工作计划、简报等汇报材料；

7.2.5 接受甲方服务质量考核评价和结果应用，对考核淘汰的人员进行更换，人员更换时间应在15个工作日内完成；

7.2.6 乙方服务人员应与乙方签定劳动合同，建立劳动关系，乙方服务人员工资待遇由乙方承担，乙方服务人员在服务期间产生的劳动纠纷均由乙方承担。

7.2.7 乙方在履行合同过程中，不得将服务项目委托给第三人。

7.2.8 乙方有责任对甲方提供的资料信息予以保密，不得利用工作之便外泄资料，避免给甲方带来损失。

7.2.9 乙方须履行的法律、法规规定的其他义务。

8 违约责任

8.1 在合同履行过程中，任何一方因违约或重大过失造成对方经济损失的应当赔偿；

8.2 除不可抗力情况及本合同特别约定的终止情形外，甲乙双方均不得无故提前终止本合同，否则违约方须承担对方的经济损失，包括但不限于直接损失、为维权支出的律师费、诉讼相关费用等间接损失。

9 责任免除

在服务中发生下列事由，乙方不承担责任：

9.1 因不可抗力导致服务中断的，但应在不可抗力事件发生后1日内向甲方通报，以减轻可能给对方造成的损失，在取得有关机构的不可抗力证明或双方谅解确认后，可根据具体情况部分或全部免于承担违约责任；

9.2 因甲方未能按服务需求及时提供相关设施设备、物资、资金等保障导致服务内

扫描全能王 创建

致力成为中国政务服务优质运营商

容无法按规定的时间及要求实施，造成损失的；

9.3 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；

9.4 乙方在履行工作职责过程中而采取的紧急避险措施而产生的损失和影响的；

9.5 甲方未按合同约定，向乙方提供相应权利保障服务运行，导致服务影响或服务中断等后果的；

10 合同续签与终止

10.1 本合同通过政府采购方式确定中标签约。合同期满后，按政府服务采购（招标）规定要求确定是否续签。合同期满双方未续签的，合同终止。

10.2 乙方在合同期内提供的服务未能达到合同目标或违反本合同约定及合同附件相关要求，或乙方丧失履行本合同项下合同义务能力致本合同无法正常进行的，甲方有权单方面解除合同；

10.3 因不可抗力情况致合同不能根本履行的，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；

10.4 在合同终止时，乙方需向甲方移交包括但不限于因提供本合同项下服务所获取的设备设施、实物、文档资料，并配合做好与新服务单位的移交工作。包括：

※乙方接收的甲方所有设备设施、相关文件、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。

11 附件

11.1 武汉经济技术开发区（汉南区）住房和城乡建设局政务服务外包项目管理协议

11.2 项目合同授权委托书

11.3 武汉经济技术开发区（汉南区）城乡建设局政务服务外包项目费用测算表

12 其它

12.1 本合同中的附件，作为本合同的一部分，与本合同具有同等的法律效力；

12.2 因本合同而引起任何争议，由双方协商解决，协商不成的，向甲方所在地人民法院提起诉讼。

12.3 本合同一式肆份，甲方两份，乙方两份，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、乙方另行协商确定。

扫描全能王 创建

致力成为中国政务服务优质运营商

甲方：武汉经济技术开发区（汉南区）住房和城乡建设局

授权代表：

日期：2022年1月25日

乙方：深圳市特发政务服务有限公司

授权代表：

日期：2022年1月25日

扫描全能王 创建

(4) 续签项目合同（2023.1.1-2023.12.31）

2023-17

武汉经济技术开发区（汉南区）住房和城乡建设局政务服务外包项目服务合同

【合同编号：WHJK-TFZW202301-A】

项目名称：住建政务服务项目

甲　　方：武汉经济技术开发区（汉南区）住房和城乡建设局

乙　　方：深圳市特发政务服务有限公司

武汉经济技术开发区（汉南区）住房和城乡建设局

政务服务外包项目服务合同

合同编号： WHJK-TFZW202301-A

甲方：武汉经济技术开发区（汉南区）住房和城乡建设局

地址：武汉经济技术开发区（汉南区）东风大道88号

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1501-1502A

由青矩工程顾问有限公司招标代理公司组织的住建（交通）政务服务项目于2021年12月13日进行了公开招标的开标、评标、定标公司，确定乙方为住建（交通）政务服务项目供应商。根据招标文件“第三章 采购需求 第三条 服务期限：合同签订后一年。经采购人认可和相关决策程序后，可续签一年或两年合同。”中可续签的规定，甲方已取得区政府采购办审核通过，采购计划备案号为：【J21111026-2270 】

依据国家及湖北省武汉市相关法律、法规，在平等、自愿、协商一致的基础上，甲、乙双方就甲方购买服务项目“项目编号：2021-YW-05446-01”“住建政务服务项目”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

根据住建综合辅助性岗位要求，派驻涉及房产、建设、消防、路灯、城建档案等部门业务服务人员，协助武汉经开区(汉南区）住房和城乡建设局各部门履行职责，完成年度工作任务。

2 合同有效期

本合同有效期从 2023 年 1 月 1 日起至 2023 年 12 月 31 日,本合同双方盖章并经授权代表签字后生效。合同签订后一年，经采购人认可和相关决策程序后，可续签

致力成为中国政务服务优质运营商

的书面申请、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 甲方书面通知乙方人员上岗日期为费用的计算起始日期，按实际到岗人数按季度支付服务费用，支付方式：以银行转账方式支付至乙方指定银行账户：

乙方指定下列银行账户为收款账户：

户名：深圳市特发政务服务有限公司经开分公司

开户行：中国银行股份有限公司湖北自贸试验区武汉片区分行

账号：578182473430

5.2 支付时间：本合同签订后，乙方在每季度结束前开具本季度服务费用合格税务发票，甲方在收到发票后15日内，将本季度费用一次性支付给乙方，依此类推。汇付所需手续费由甲方承担。

6 甲方的权利和义务

6.1 甲方权利

6.1.1 甲方有权要求乙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，并采取相应的管理措施。

6.1.2 甲方有权对乙方提供工作人员进行工作任务分配及工作质量进行检查监督，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。甲方不因行使该监督和检查权而承担任何责任，也不因此减轻或免除乙方根据本合同约定或相关法律法规规定应承担的任何义务或责任。

6.1.3 甲方有权对乙方的服务人员及服务质量进行考核评价，并根据考核评价结果对乙方进行处罚与激励，有权通过考核对不符合甲方要求的服务人员提出更换，但不能干涉乙方的内部人事管理，包括人员推荐。

6.1.4 甲方有权因乙方未提供或未按时提供合法税务发票，不承担延迟支付责任。

6.1.5 甲方有权根据需求及乙方的申请对具体岗位分布作出适当调整。

6.1.6 有下列情形之一的，甲方有权单方解除合同：

（1）乙方在合同期内提供的服务未能达到合同目标或违反本合同约定及合同附件相关要求；

（2）乙方丧失履行本合同项下合同义务能力致本合同无法正常进行的，甲方有权单方面解除合同；

（3）乙方履行合同过程中出现损害或可能损害公共利益、公共安全情形时。

6.1.7 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物资、材料及费用等（包含但不限于办公位、办公设备、工具、材料、费用等）。

6.2.2 为乙方服务人员提供工作支持、相关业务培训，含法律、政策、规范及相关信息等。

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 按合同约定的时间及时支付服务费用。

6.2.5 对乙方派驻人员在甲方工作期间发生工伤、死亡等事故的，甲方应及时通报乙方及时处理善后工作。

6.2.6 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拖欠服务费用的问题；

7.1.2 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；

7.1.3 乙方有权对岗位人员进行安排和调整，需前提与甲方报备沟通，在不影响业务工作开展的前提下作出调整；

7.1.4 乙方有权依据法律、行政法规规定享有的其他权利。

7.2 乙方义务

7.2.1 乙方须严格按合同约定按时、按标准履行服务内容，涉及费用结算的，需提供合法税务发票；

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、行业规范以及本服务合同的要求提供专业化的服务；

7.2.4 结合工作任务提交工作计划、简报等汇报材料；

7.2.5 接受甲方服务质量考核评价和结果应用，对考核淘汰的人员进行更换，人员更换时间应在15个工作日内完成；

7.2.6 乙方派驻甲方的服务人员应与乙方成立劳动关系，乙方负责处理与相关服务人员的工资和社会保险费用纠纷，乙方服务人员工资待遇由乙方承担，乙方服务人员在服务期间产生的劳动纠纷均由乙方承担。

7.2.7 乙方派驻人员在甲方工作期间发生工伤、死亡等事故的，乙方负责向有关劳动保障部门申报并负责处理善后工作。

7.2.8 乙方在履行合同过程中，未经甲方书面同意不得将服务项目以任何形式委托或转让给第三人。

7.2.9 乙方有责任对甲方提供的资料信息予以保密，不得利用工作之便外泄资料，避免给甲方带来损失。

7.2.10 乙方须履行的法律、法规规定的其他义务。

8 违约责任

8.1 在合同履行过程中，任何一方因违约或重大过失造成对方经济损失的应当赔偿；

8.2 除不可抗力情况及本合同特别约定的终止情形外，甲乙双方均不得无故提前终止本合同，否则违约方须承担对方的经济损失，包括但不限于直接损失、为维权支出的律师费、诉讼相关费用等间接损失。

9 责任免除

在服务中发生下列事由，乙方不承担责任：

9.1 因不可抗力导致服务中断的，但应在不可抗力事件发生后1日内向甲方通报，以减轻可能给对方造成的损失，在取得有关机构的不可抗力证明或双方谅解确认后，可根据具体情况部分或全部免于承担违约责任；

9.2 因甲方未能按服务需求及时提供相关设施设备、物资、资金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；

9.3 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；

9.4 乙方在履行工作职责过程中而采取的紧急避险措施而产生的损失和影响的；

9.5 甲方未按合同约定，向乙方提供相应权利保障服务运行，导致服务影响或服务中断等后果的；

10 合同续签与终止

10.1 签一续二的合作方式进行，本合同为住建（交通）政务服务项目的第二个履行年度，本合同期满后，按政府服务采购（招标）规定要求确定是否续签。合同期满双方未续签的，合同终止。续签合同的费用标准参考本合同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。

10.2 乙方在合同期内提供的服务未能达到合同目标或违反本合同约定及合同附件相关要求，或乙方丧失履行本合同项下合同义务能力致本合同无法正常进行的，甲方有权单方面解除合同；

10.3 因不可抗力情况致合同不能根本履行的，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；

10.4 在合同终止时，乙方需向甲方移交包括但不限于因提供本合同项下服务所获取的设备设施、实物、文档资料，并配合做好与新服务单位的移交工作。包括：

※乙方接收的甲方所有设备设施、相关文件、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。

11 附件

11.1 武汉经济技术开发区（汉南区）住房和城乡建设局政务服务外包项目管理协议

11.2 项目合同授权委托书

11.3 武汉经济技术开发区（汉南区）城乡建设局政务服务外包项目费用测算表

12 其它

12.1 本合同中的附件，作为本合同的一部分，与本合同具有同等的法律效力；

12.2 因本合同而引起任何争议，由双方协商解决，协商不成的，向甲方所在地人民法院提起诉讼。

12.3 本合同一式肆份，甲方两份，乙方两份，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、乙方另行协商确定。

甲方：武汉经济技术开发区（汉南区）住房和城乡建设局

授权代表：

日期：2023年1月3日

乙方：深圳市特发政务服务有限公司

授权代表：

日期：2023年1月3日

4. 麻城市政务服务和大数据管理局购买窗口服务项目

(1) 中标公示截图

（查询网址：https://www.ccgp-hubei.gov.cn/notice/202306/notice_b6f9aa1c2b7946d2a0413b64847780f5.html）

(2) 中标通知书

麻城市政务服务和大数据管理局购买窗口服务项目

中标通知书

深圳市特发政务服务有限公司：

麻城市政务服务和大数据管理局购买窗口服务项目于2023年6月6日在麻城市公共资源交易中心进行了公开招标，按规定程序进行了评审，经评标委员会推荐，采购人麻城市政务服务和大数据管理局确认你单位为本项目的中标人，中标金额为人民币柒佰壹拾柒万壹仟柒佰伍拾捌元整（￥：717.1758万元（358.5879万元/年））。（采购需求：购买窗口服务（具体以招标文件第三章项目服务内容及要求为准）、合同履行期限：2年）。

请你公司接此通知后，在30日内到麻城市政务服务和大数据管理局与麻城市政务服务和大数据管理局按照采购文件要求和投标文件的承诺签订合同。

特此通知。

采购人（盖章）

招标代理机构（盖章）

2023年6月8日

(3) 项目合同（2023.6.7-2025.6.6）

麻城市政务服务和大数据管理局

购买窗口服务合同

合同编号：TFZW-MC-202306-A

甲方：麻城市政务服务和大数据管理局

地址：湖北省麻城市沪蓉大道8号

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1501-1502A

负责人：崔平

联系电话：0755-83079350

账户信息：开户行名称：中国银行深圳福华支行

账号：7432 6634 9773

依据国家及湖北省相关法律、法规，在平等、自愿、协商一致的基础上，甲乙双方就甲方麻城市政务服务和大数据管理局购买窗口服务的相关事宜，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

麻城市政务服务和大数据管理局位于麻城市沪蓉大道 8 号，根据国家、省、市关于行政体制改革的精神，认真贯彻以人民为中心的发展思想。麻城市政务服务和大数据管理局在 2023 年拟通过政府购买服务的方式，将政务服务窗口服务外包。根据甲方需求，由深圳市特发政务服务有限公司麻城分公司负责安排人员承担相关业务。

2 合同有效期

本合同有效期从 2023年06月07日至2025年06月06止，本合同双方签字并盖章后生效。合同期满后，由双方协商一致后，确认是否续签。

3.3 工作时间要求

3.3.1 每周五天制，节假日及休息休假按照国家法律规定执行。

3.3.2 正常上下班时间：8:00-17:30（与甲方规定作息时间保持一致）。

4 服务费用

4.1 本合同期内提供服务实行包干制，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、劳务管理风险金等费用；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、通讯等与劳务服务无关的费用。

4.2 本合同提供56名员工为甲方提供服务，年服务费用（含税包干）为：人民币叁佰伍拾捌万伍仟捌佰柒拾玖元整/年（￥3,585,879.00元/年）；两年服务费用合计为人民币柒佰壹拾柒万壹仟柒佰伍拾捌元整（￥7,171,758.00元）。

4.3 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（如外出公干差旅费、加班费、第三方评估、企业文化活动组织、相关宣传活动等），经甲方确认后，另行据实结算，此费用与合同费用统一打包结算。

4.5 由于国家政策改革调整，在岗员工需要进行业务培训或赴外跟岗见学，培训所需费用合同外另行据实结算。

4.6 合同期满，经甲方评估，并由双方协商一致后，确认是否续签；续签合同的费用按当地相关岗位工资标准上涨比例进行评估确认后，做适当递增，具体递增比例另行协商。

4.7 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提升、税率提升等影响乙方成本支出的，甲方应当根据政府调整的比例另行支付差额或对服务费用进行相应调整。

5 支付方式及支付约定

5.1 本项目服务费用按季度付款。具体为：每季度最后一个月付当年度价款的25%。

5.2 支付约定：甲方在收到乙方发票后15个工作日内将费用支付给乙方。

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工作人员进行工作任务分配及工作质量进行检查监督，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 甲方有权依据《麻城市政务服务和大数据管理局购买窗口服务项目考核管理办法》对乙方的服务人员及服务质量进行考核评价，并根据考核评价结果对乙方进行处罚与激励，有权通过考核对不符合合同要求的服务人员提出更换，但不能干涉乙方的内部人事管理，包括人员推荐。

6.1.3 如乙方未按时提供合法依规的税务专用发票，则甲方免除延迟支付相应款项的责任。

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物资、材料及费用等（包含但不限于办公位、办公设备、工具、材料、费用等）。

6.2.2 为乙方服务人员提供工作支持、相关业务培训及劳动保护，含法律、政策、规范及相关信息等。

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。

6.2.4 按合同约定的时间及时支付服务费用。

6.2.5 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拖欠服务费用的问题：如甲方无正当理由未按合同约定向乙方及时支付服务费用，逾期超过一个月后，每延迟一天，乙方有权向甲方请求支付延迟付款额万分之二的违约金，延迟超过两个月，乙方有权单方解除本合同，且乙方已提供服务部分的费用甲方仍

致力成为中国政务服务优质运营商

需支付。

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 乙方有权依据法律、行政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，并根据服务标准提供，涉及费用结算的，需提供合格的发票。

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、行业规范以及本服务合同的要求提供专业化的服务。

7.2.4 结合工作任务提交工作计划、简报等汇报材料。

7.2.5 乙方应保证岗位人员相对稳定，无故不得随意调换，不得随意降低待遇标准等。

7.2.6 接受甲方服务质量考核评价和结果应用，对考核淘汰的人员进行更换，人员更换时间应在15个工作日内完成。

7.2.7 乙方须履行的法律、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，如未提前三个月以上书面通知对方的，均视作违约，违约方赔偿对方由于提前解约造成的直接和间接损失。

9 责任免除

在服务中发生下列事由，乙方不承担责任：

9.1 因不可抗力导致服务中断的；

致力成为中国政务服务优质运营商

9.2 因甲方未能按服务需求及时提供相关设施设备、物资、资金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；

9.3 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；

9.4 乙方在履行工作职责过程中而采取的紧急避险措施而产生的损失和影响的；

9.5 甲方未按合同约定，向乙方提供相应权利保障服务运行，导致服务影响或服务中断等后果的。

10 合同续签与终止

10.1 本合同采用双方协商的合作方式约定。合同期满后，经甲方评估，并由双方协商一致后，确认是否续签。

10.2 乙方在合同期内提供的服务未能达到合同目标或违反本合同及合同附件相关要求，甲方有权按合同条款要求单方面解除合同。

10.3 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。

10.4 在合同终止时，乙方需向甲方移交包括但不限于设备设施、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备设施、相关文件、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。

11 附件

11.1 麻城市政务服务和大数据管理局购买窗口服务项目管理协议

11.2 麻城市政务服务和大数据管理局购买窗口服务项目考核管理办法

11.3 项目合同授权委托书

12 其它

12.1 本合同中的附件，作为本合同的一部分，与本合同具有同等的法律效力。

12.2 因本合同而引起任何争议，由双方协商解决，协商不成的，提交甲方所在地人民法院诉讼解决。

12.3 本合同一式陆份，甲方叁份，乙方叁份，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、乙方另行协商确定。

甲方：麻城市政务服务和大数据管理局　　乙方：深圳市特发政务服务有限公司

授权代表：

日期：2023年6月8日

授权代表：

日期：2023年6月8日

致力成为中国政务服务优质运营商

5. 鄂州市行政审批局政务服务外包项目

(1) 中标公示截图

（查询网址：https://www.ccgp-hubei.gov.cn/notice/202302/notice_456af7daad494d17924b30d4b9ef131c.html）

(2) 中标通知书

中 标 通 知 书

项目编号：HBTJ-ZFCG-2023-003

深圳市特发政务服务有限公司：

你方于 2023 年 2 月 14 日所递交的鄂州市行政审批局政务服务外包项目的投标文件，经评标委员会评审，现确定为中标供应商。

中标价： 265.341396 万元。

你方在收到中标通知书后一个月内，到鄂州市行政审批局签订采购合同。

特此通知！

采购人（盖单位章）：	采购代理机构 （盖单位章）：
法定代表人或委托代理人： （签字或盖章）	法定代表人或委托代理人： （签字或盖章）
2023 年 2 月 14 日	2023 年 2 月 14 日

说明：本通知书一式叁份，采购人壹份、中标人壹份、采购代理机构壹份。

(3) 项目合同（2023.1.1-2023.12.31）

鄂州市行政审批局
政务服务外包项目服务合同

【合同编号：TFZW-HBEZ-202301-B】

项目名称：鄂州市行政审批局政务服务外包项目

甲　　方：鄂州市行政审批局

乙　　方：深圳市特发政务服务有限公司

目 录

1 项目概况 3
2 合同有效期 3
3 服务内容及要求 3
4 服务费用 5
5 支付方式及支付时间 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 8
9 责任免除 8
10 合同终止 8
11 附件 8
12 其它 9
附件：项目合同授权委托书 10

鄂州市行政审批局政务服务外包项目服务合同

合同编号：TFZW-HBEZ-202301-B

甲方：鄂州市行政审批局

地址：鄂州市鄂城区古城路129号

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1501-1502A

依据国家及湖北省鄂州市相关法律、法规，在平等、自愿、协商一致的基础上，甲乙双方就甲方鄂州市行政审批局政务服务外包项目的相关事宜，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

鄂州市行政审批局位于湖北省鄂州市鄂城区古城路129号。鄂州市行政审批局政务服务外包项目采取政府购买形式，引进经验丰富、实力强、客户评价好的服务企业提供专业的管理和帮办服务，快速高效推动鄂州市政务服务提升工作。

2 合同有效期

本合同有效期从2023年01月01日至2023年12月31日止，服务期满经甲方考核合格后，可续签下一年合同，最多续签二年，本合同经双方签字并盖章后生效。

3 服务内容及要求

3.1 服务内容

服务范围	服务内容及要求
咨询引导、帮办代办、讲解接待	负责大厅接待讲解，为办事群众提供办理咨询引导、发号叫号、填表指导、资料预审和综合帮办代办等服务。
业务综合受理	按照业务接办流程、要求、标准，提供全程沟通解答、资料整理准备、资料预审、资料递送等综合受理服务。
综合管理、大厅巡检	负责中心大厅的空间、秩序的巡视管理；群众投诉诉求等异常突发情况的接待与协调处理；团队保障、培训、管理、沟通协调等组织管理工作；大厅其他服务保障与协助性工作。

致力成为中国政务服务优质运营商

5 支付方式及支付时间

5.1 为保证项目运营稳定性及连续性，在甲方完成政府采购招标流程前，本项目上一期供应商在2023年1月1日至2023年2月19日期间继续按上一期合同要求提供项目管理，咨询接待、综合窗口、帮办代办服务，服务人数22人，该段期间服务费用按照上一期供应商与甲方的合同费用由甲方据实支付乙方后，乙方向上一期供应商结算支付；本项目招投标流程完成后，甲方采购需求增加，乙方根据招标文件、投标文件、中标公告的要求于2023年2月20日起至2023年12月31日，提供综合管理协调服务，业务综合受理，咨询引导、帮办代办、讲解接待服务，服务人数35人，该段期间服务费用按照本合同第4.2约定的费用据实结算支付。

5.2 本项目服务费用按季度支付，乙方人员实际上岗日期为费用计算起始日期，支付方式：银行转账。

5.3 支付时间：本合同签订后，乙方在每季度结束前开具本季度服务费用对应发票，甲方收到发票后15日内将本季度费用支付给乙方，汇付所需手续费由甲方承担。

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工作人员进行工作任务分配及工作质量进行检查监督，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 甲方有权对乙方的服务人员及服务质量进行考核评价，并根据考核评价结果对乙方进行处罚与激励，有权通过考核对不符合合同要求的服务人员提出更换，但不能干涉乙方的内部人事管理，包括人员推荐。

6.1.3 如乙方未按时提供合法依规的税务发票，则甲方免除延迟支付相应款项的责任。

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办公设备、耗材、用具等。

6.2.2 为乙方服务人员提供工作支持、相关业务培训等。

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。

致力成为中国政务服务优质运营商

6.2.4 按合同约定的时间及时支付服务费用。

6.2.5 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拖欠服务费用的问题；若甲方未按合同约定及时支付服务费用，延迟一个月后，每延迟一天，乙方有权向甲方请求支付延迟付款额万分之二的违约金，延迟超过两个月，乙方有权单方解除合同并不承担任何违约责任，乙方解除本合同后，甲方仍须向乙方及时付清本合同已完成服务部分的相应款项。

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 乙方有权对岗位人员进行安排和调整，重新调整和安排人员必须胜任岗位要求。

7.1.5 乙方有权依据法律、行政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，并根据服务标准提供相应服务，涉及费用结算的，需提供合格的发票。

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、行业规范以及本服务合同的要求提供专业化的服务。

7.2.4 结合工作任务提交工作计划、简报等汇报材料。

7.2.5 购买服务人员相对稳定，接受甲方服务质量考核评价和结果应用，对考核淘汰的人员进行更换，人员更换时间应在15个工作日内完成。

7.2.6 乙方应为其服务人员签订劳动合同、缴纳五险一金。

7.2.7 乙方要按时向其服务人员发放工资及相关福利。

7.2.8 乙方须履行的法律、法规规定的其他义务。

致力成为中国政务服务优质运营商

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，如未提前三个月以上书面通知对方的，均视作违约，违约方需向对方支付相当于本项目合同年服务费的20%为违约金。

9 责任免除

在服务中发生下列事由，乙方不承担责任：

9.1 因不可抗力导致服务中断的；

9.2 因甲方未能按服务需求及时提供相关设施设备、物资、资金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；

9.3 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；

9.4 乙方在履行工作职责过程中而采取的紧急避险措施而产生的损失和影响的；

9.5 甲方未按合同约定，向乙方提供相应权利保障服务运行，导致服务影响或服务中断等后果的。

10 合同终止

10.1 本合同期满后，甲方视乙方服务质量，可以与其按照程序续签合同。

10.2 乙方在合同期内提供的服务未能达到合同目标或违反本合同及合同附件相关要求，甲方有权按合同条款要求单方面解除合同。

10.3 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。

10.4 在合同终止时，乙方需向甲方移交包括但不限于设备设施、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备设施、相关文件、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。

11 附件

11.1 项目合同授权委托书

致力成为中国政务服务优质运营商

12 其它

12.1 本合同中的附件，作为本合同的一部分，与本合同具有同等的法律效力。

12.2 因本合同而引起任何争议，由双方协商解决，协商不成的，提交甲方所在地人民法院通过诉讼解决。

12.3 本合同一式肆份，甲方两份，乙方两份，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、乙方另行协商确定。

甲方：鄂州市行政审批局

授权代表：

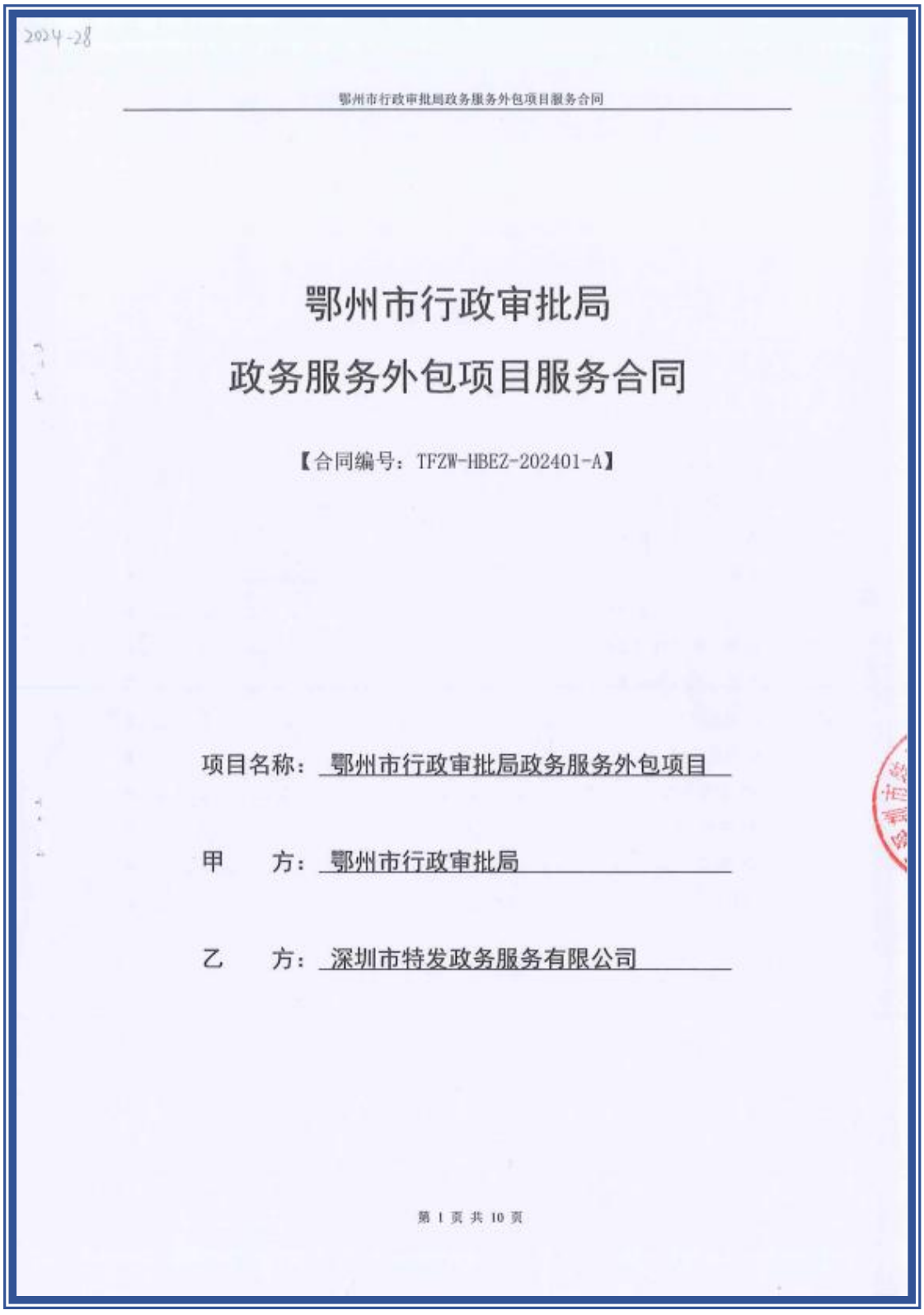
日期：2023 年 2 月 20 日

乙方：深圳市特发政务服务有限公司

授权代表：

日期：2023 年 2 月 20 日

(4) 服务合同（2024.1.1-2024.12.31）



2024-28

鄂州市行政审批局政务服务外包项目服务合同

鄂州市行政审批局
政务服务外包项目服务合同

【合同编号：TFZW-HBEZ-202401-A】

项目名称：鄂州市行政审批局政务服务外包项目

甲　　方：鄂州市行政审批局

乙　　方：深圳市特发政务服务有限公司

第 1 页 共 10 页

目 录

1 项目概况 3
2 合同有效期 3
3 服务内容及要求 3
3.1 服务内容 3
3.2 服务岗位要求 4
4 服务费用 6
5 支付方式及支付时间 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 8
9 责任免除 8
10 合同终止 9
11 附件 9
12 其它 9
附件： 10

鄂州市行政审批局政务服务外包项目服务合同

合同编号：TFZW-HBEZ-202401-A

甲方：鄂州市行政审批局

地址：鄂州市鄂城区古城路129号

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1501-1502A

依据国家及湖北省鄂州市相关法律、法规，在平等、自愿、协商一致的基础上，甲乙双方就甲方鄂州市行政审批局政务服务外包项目的相关事宜，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

鄂州市行政审批局位于湖北省鄂州市鄂城区古城路129号。鄂州市行政审批局政务服务外包项目采取政府购买形式，引进经验丰富、实力强、客户评价好的服务企业提供专业的管理和帮办服务，快速高效推动鄂州市政务服务提升工作。

2 合同有效期

本合同有效期从2024年01月01日至2024年12月31日止，服务期满经甲方考核合格后，可续签下一年合同，最多续签二年，本合同经双方签字并盖章后生效。

3 服务内容及要求

3.1 服务内容

服务范围	服务内容及要求
咨询引导、帮办代办、讲解接待	负责大厅接待讲解，为办事群众提供办理咨询引导、发号叫号、填表指导、资料预审和综合帮办代办等服务。
业务综合受理	按照业务接办流程、要求、标准，提供全程沟通解答、资料整理准备、资料预审、资料递送等综合受理服务。
综合管理、大厅巡检	负责中心大厅的空间、秩序的巡视管理；群众投诉诉求等异常突发情况的接待与协调处理；团队保障、培训、管理、沟通协调等组织管理工作；大厅其他服务保障与协助性工作。

制定相应绩效管理制度及培训计划，提升人员多维度服务能力，组织员工参加先进项目交流学习。

3.6 服务保障

乙方致力于将本项目打造为政务外包服务的标杆项目，认真学习探索政务服务新模式，积极发掘培育业务骨干力量，从人力、财力、培训、资源等方面给予支持与保障。根据行业内相关政策及文件要求，积极推进本项目的人力效率提升、服务品质升级、业务服务质量优化，全方位保障项目优质运行。

4 服务费用

4.1 本合同期内提供劳务服务实行人工包干制，即包干服务费包含但不限于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、五险一金等费用。甲方不再向乙方支付其他任何费用。

4.2 本合同拟派35名人员为甲方提供岗位服务，年服务费用（含税包干）为：贰佰陆拾伍万叁仟肆佰壹拾叁元玖角陆分（2653413.96元），实际结算时根据乙方实际服务人数、服务岗位、岗位单价、服务期限据实结算支付。

4.3 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。

5 支付方式及支付时间

5.1 本项目服务费用按季度支付，支付方式：银行转账。

5.2 支付时间：本合同签订后，乙方在每季度结束前开具本季度服务费用对应发票，甲方收到发票后15日内将本季度费用支付给乙方，汇付所需手续费由甲方承担。

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工作人员进行工作任务分配及工作质量进行检查监督，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 甲方有权对乙方的服务人员及服务质量进行考核评价，并根据考核评价结果

对乙方进行处罚与激励，有权通过考核对不符合合同要求的服务人员提出更换，但不能干涉乙方的内部人事管理，包括人员推荐。

6.1.3 如乙方未按时提供合法依规的税务发票，则甲方免除延迟支付相应款项的责任。

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需的办公场所及岗位运作所需的办公设备、耗材、用具等。

6.2.2 为乙方服务人员提供工作支持、相关业务培训等。

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 按合同约定的时间及时支付服务费用。

6.2.5 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拖欠服务费用的问题；若甲方未按合同约定及时支付服务费用，延迟一个月后，每延迟一天，乙方有权向甲方请求支付延迟付款额万分之二的违约金，延迟超过两个月，乙方有权单方解除合同并不承担任何违约责任，乙方解除本合同后，甲方仍须向乙方及时付清本合同已完成服务部分的相应款项。

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 乙方有权对岗位人员进行安排和调整，重新调整和安排人员必须胜任岗位要求。

7.1.5 乙方有权依据法律、行政法规规定享有的其他权利。

7.2 乙方义务

致力成为中国政务服务优质运营商

中断等后果的。

10 合同终止

10.1 本合同期满后，甲方视乙方服务质量，可以与其按照程序续签合同。

10.2 乙方在合同期内提供的服务未能达到合同目标或违反本合同及合同附件相关要求，甲方有权按合同条款要求单方面解除合同。

10.3 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。

10.4 在合同终止时，乙方需向甲方移交包括但不限于设备设施、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备设施、相关文件、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。

11 附件

11.1 项目合同授权委托书

12 其它

12.1 本合同中的附件，作为本合同的一部分，与本合同具有同等的法律效力。

12.2 因本合同而引起任何争议，由双方协商解决，协商不成的，提交甲方所在地人民法院通过诉讼解决。

12.3 本合同一式肆份，甲方两份，乙方两份，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、乙方另行协商确定。

甲方：鄂州市行政审批局

授权代表：

日期：2024 年 1 月 15 日

乙方：深圳市特发政务服务有限公司

授权代表：

日期：2024 年 1 月 15 日

6. 随州市政务服务大厅前台岗位服务外包项目

(1) 中标公示截图

（查询网址：https://www.ccgp-hubei.gov.cn/notice/202307/notice_HBS35889.html）

(2) 中标通知书

湖北诚远工程咨询有限公司

随州市政府采购中标通知书

深圳市特发政务服务有限公司：

依据采购计划备案号随采计备[2023]00538的要求，湖北诚远工程咨询有限公司就随州市政务服务大厅窗口前台服务外包项目（项目编号：SZFSCG-2023-0062）采用公开招标方式进行采购。经评标委员会评审及采购人确认，你单位为本项目的中标人。

中标内容为：随州市政务服务大厅窗口前台服务。

中标金额为：人民币柒佰壹拾捌万壹仟玖佰玖拾元整（¥7,181,990.00）。

请你单位自中标通知书发出之日起30日内与采购人签订合同，并按招标文件的要求和投标文件的承诺履行合同。

特此通知。

湖北诚远工程咨询有限公司

联系人：黄河　　联系电话：0722-3315803

随州市政务服务和大数据管理局

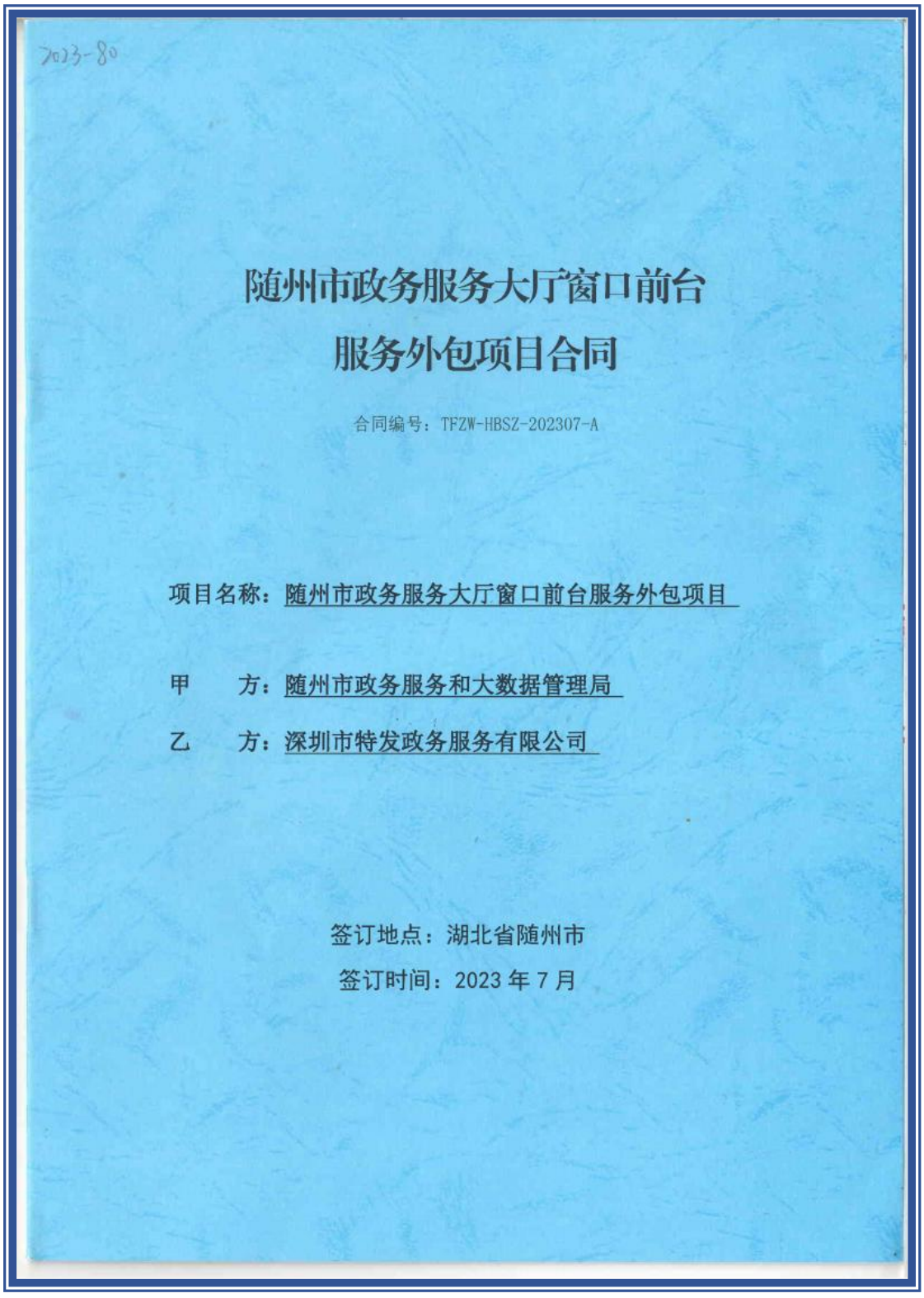
联系人：张少东　　联系电话：0722-3257660

湖北诚远工程咨询有限公司

2023年07月04日

2023/07/04 17:40:52

(3) 项目合同（2023.7.1-2025.6.30）



2023-80

随州市政务服务大厅窗口前台
服务外包项目合同

合同编号：TFZW-HBSZ-202307-A

项目名称：随州市政务服务大厅窗口前台服务外包项目

甲　　方：随州市政务服务和大数据管理局

乙　　方：深圳市特发政务服务有限公司

签订地点：湖北省随州市

签订时间：2023 年 7 月

随州市政务服务大厅窗口前台服务外包项目合同

合同编号：TFZW-HBSZ-202307-A

甲方：随州市政务服务和大数据管理局

地址：随州市曾都区白云大道 18 号

乙方：深圳市特发政务服务有限公司

注册地址：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 1501-1502A

负 责 人：崔平

联系电话：0755-83075912

依据相关法律、法规，在平等、自愿、协商一致的基础上，甲、乙双方就随州市政务服务大厅窗口前台服务外包项目的相关事宜，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

为落实市委市政府改革总体要求，对市级政务服务大厅直接面向办事群众的部分窗口、前台工作以政府购买服务的形式整体外包，尽早实现“前台综合受理、后台分类审批、统一窗口出证”的改革要求，乙方主要承担“大厅现场管理”、“前台咨询导办”、“窗口工作”、“接待讲解”以及与窗口单位有关的辅助性工作。

2 合同有效期

本合同有效期从 2023 年 07 月 01 日至 2025 年 06 月 30 日止，双方签字并盖章后生效。

3 服务内容及要求

3.1 服务内容

服务范围包括：市政务服务大厅咨询引导帮办、接待讲解、现场管理、窗口业务受理等工作。

服务范围	服务内容及要求
咨询、引导	1. 咨询引导、填表指引、资料审核。
窗口工作	1. 接件、出件、业务办理、咨询等工作。 2. 负责“一窗通办”、综合窗口等业务受理工作。 3. 所属人员的业务培训、轮岗、通岗等。
接待讲解	1. 熟悉大厅各区域分布及业务情况。 2. 负责大厅参观接待及讲解。
现场管理	1. 按照标准对政务大厅现场巡查。 2. 人员考勤、绩效考核、岗位纪律管理。 3. 现场秩序环境管理。 4. 现场安全管理。 5. 工作总结汇报。 6. 投诉受理及协调处置。 7. 积极配合支持、主动参与甲方安排的有关政务服务工作。

3.2 人员素质要求

序号	类别	素质要求
1	窗口	1. ★专科及以上学历，22-38 岁。 2. 普通话标准，形象气质佳，谈吐清晰。 3. 身体健康，身高（女）156cm 以上。 4. 熟练使用办公软件。 5. 熟悉国家相关法律法规，具备一定的组织能力和沟通协调能力。
2	管理	1. ★本科及以上学历，20-40 岁。 2. 普通话标准，形象气质佳，谈吐清晰。 3. 男女不限。 4. 熟练使用办公软件。 5. 熟悉国家相关法律法规，组织管理能力和沟通协调能力较强。 6. 具备类似岗位管理经验者优先。 7. 具备中级以上管理类职称证者优先。
备注：岗位员工有工作经验，并经甲方面试考核合格的，素质条件可适当放宽。	

3.3 工作时间要求

工作时间与甲方政务服务大厅工作时间一致。如甲方工作时间有调整，乙方须配合甲方调整工作时间。

3.4 其他要求

本项目需设置不少于5人的驻场管理团队，参加甲方指定政务服务场所的日常管理，确保提升政务服务质量，优化政务服务环境。

4 服务费用

4.1 本项目提供服务实行包干制，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、劳务管理风险金等费用。不包含保障服务所需的办公设备及用品、活动器材设备、交通、通讯等与服务无关的费用。

4.2 费用按实际提供的服务项目据实结算，平均年包干服务费为：人民币叁佰伍拾玖万零玖佰玖拾伍元整，￥3,590,995.00元/年，两年包干服务费为：人民币柒佰壹拾捌万壹仟玖佰玖拾元整（￥7,181,990.00元/两年）。

4.3 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)不在此合同费用内。

4.4 其它超出本合同范围的项目，经双方协商一致后生效实施；收费标准参考本合同标准进行协商确定，但不能与市场价有重大偏移。

5 支付方式及支付约定

本项目服务费用按季度支付，乙方须在甲方办理支付手续前提供等额的正式发票给甲方。支付方式：银行转账。

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的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 甲方有权对乙方的服务人员及服务质量进行考核评价，并根据考核评价结果对乙方进行处罚与激励，有权对不符合合同要求的服务人员要求更换。

6.1.3 如乙方未按时提供合法依规的税务专用发票，则免除甲方延迟支付相应款项的责任。

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窗口业务开展所必须的办公场所。

6.2.2 为乙方服务人员提供相关业务培训。

6.2.3 乙方在执行甲方相关服务内容和规范时，甲方应充分支持与配合。

6.2.4 按合同约定的时间及时支付服务费用。

6.2.5 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 乙方有权要求进入随州市政务服务大厅的相关人员遵守大厅管理制度。

7.1.2 乙方有权依据法律、行政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，并根据服务标准提供相应服务，涉及费用结算的，需提供合格的发票。

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、行业规范以及本服务合同的要求提供专业化的服务。

7.2.4 结合工作任务提交服务实施方案，拟定工作计划及相关方案。

7.2.5 接受甲方服务质量考核评价，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全部资料和信息严格承担保密义务。

7.2.6 乙方在履行合同过程中，仅接受甲方对接管理。

7.2.7 乙方负责前台服务外包岗位工作的连续性，如员工请（休）假需安排补位员工替岗。

7.2.8 乙方须履行法律、法规规定的其他义务。

8 甲乙双方权利与义务

8.1 项目岗位设置和增减人员配置，在人员年龄、身体健康状况和能力能满足岗位基本要求的情况下，甲方对岗位的用人有最终决定权。乙方根据劳动法规定与派驻甲方人员签订劳动合同，并依法办理社会保险，乙方人员与甲方不发生任何劳动合同关系。

8.2 乙方有权利根据相关管理制度、规范以及相关法律法规等，对日常内部事宜

及内部人员进行管理。

9 违约责任

9.1 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。

9.2 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，如未提前三个月以上书面通知对方的，均视作违约，违约方除赔偿对方由于提前解约造成的直接和间接损失外，还需向对方支付相当于三个月服务费的违约赔偿金。

10 责任免除

在服务中发生下列事由，乙方不承担责任：

10.1 因不可抗力导致服务中断的。

10.2 因甲方未能按服务需求及时提供相关设施设备、物资、资金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。

10.3 因甲方提供的工作内容、服务规范指导性文件、通知等错误信息而导致影响或损失的。

10.4 乙方在履行工作职责过程中而采取的紧急避险措施而产生损失和影响的。

11 合同续签与终止

11.1 本合同期为两年，合同期满后，若本项目合同服务内容不再继续实施的，则合同终止。

11.2 乙方在合同期内提供的服务未能达到合同目标或违反本合同附件相关要求，符合合同终止条件的，甲方有权单方面解除合同。

11.3 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。

11.4 在合同终止时，乙方需向甲方移交包括但不限于设备设施、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备设施、相关文件、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。

12 附件

12.1 随州市政务服务大厅窗口前台服务外包项目管理协议

12.2 授权委托书

12.3 中标通知书

12.4 报价表

13 其它

13.1 本合同中的附件，作为本合同的一部分，与本合同具有同等的法律效力。

13.2 本项目招投标书以及本合同中的附件均作为本合同的一部分，与本合同具有同等的法律效力。

13.3 因本合同而引起任何争议，由双方协商解决，协商未果，双方同意将争议提交随州仲裁委员会仲裁，仲裁裁决是终局的，对双方均有约束力。

13.4 本合同一式肆份，甲乙双方各执贰份，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、乙双方另行协商确定。

【合同签署页】

甲方盖章：随州市政务服务和大数据管理局

单位地址：随州市白云大道 18 号随州政务服务中心二楼

法人签字：

电　　话：0722-3257700
传　　真：0722-3257771
邮政编码：441300

乙方盖章：深圳市特发政务服务有限公司

单位地址：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 1501-1502A

法人签字：

2023.7.1

电　　话：0755-83078888
传　　真：0755-23914165
邮政编码：518034

— 7 —

7. 武汉东湖新技术开发区政务服务中心购买服务（涉企业务类）采购项目

(1) 中标公示截图

（查询网址：https://www.ccgp-hubei.gov.cn/notice/202205/notice_3670400439094a3c9d0ae2dbb0e78661.html）

(2) 中标通知书

政府采购公开招标
中标通知书

深圳市特发政务服务有限公司：

中科器湖北有限公司受武汉东湖新技术开发区政务服务和大数据管理局的委托，就其所需武汉东湖新技术开发区政务服务中心购买服务（涉企业务类）采购项目（项目编号：WHCSIMC2022-2712105ZF(W)），于 2022 年 5 月 5 日按规定程序进行了公开招标采购采购，经评审小组评审、采购人确认，贵公司为本项目的中标人。中标内容为：涉企业务类，明细如下：

中标内容	服务期	中标金额
涉企业务类	2022 年 5 月 1 日至 2023 年 4 月 30 日，经采购人认可和相关决策程序后可续签 1 年或 2 年合同	2655.856908 万元

请贵司接此通知书后在三十日内与采购人签订合同，并按招标文件的要求和投标文件的承诺履行完合同。

特此通知！

招标代理机构（盖章）
中科器湖北有限公司
2022 年 5 月 6 日

信用融资政策及融资方式：为缓解中小企业融资困难、助力中小企业健康发展，政府采购中标（成交）供应商可根据自身经营情况自行决定是否融资，自愿选择试点金融机构、融资方式。具体政策要求可登录武汉政府采购信息发布系统（http://27.17.40.162：8000）查看《关于印发<武汉市政府采购合同线上信用融资业务实施意见（试行）>的通知》（武银营[2019]55 号）。相关金融机构融资方案，供应商可登录武汉政府采购信息发布系统的“合同信用融资”板块查询。

(3) 项目合同（2022.5.1-2023.4.30）

2022-62

武汉东湖新技术开发区政务服务中心

购买服务(涉企业务类)合同

【合同编号：TFZW-WHDH-202205-A】

项目名称：武汉东湖新技术开发区政务服务中心购买服务（涉企业务类）采购项目

甲　　方：武汉东湖新技术开发区政务服务和大数据管理局

乙　　方：深圳市特发政务服务有限公司

第1页，共16页

目 录

1. 项目概况.....3
2. 合同有效期.....4
3. 服务内容及要求.....4
4. 服务费用.....7
5. 支付方式及支付约定.....8
6. 甲方的权利和义务.....8
7. 乙方的权利和义务.....10
8. 违约责任.....11
9. 责任免除.....11
10. 合同续签与终止.....11
11. 附件.....12
12. 其他.....12
附件-1：授权委托书.....13
附件-2：对管理费不超过合同总费用的5%的承诺书.....14
附件-3：中标通知书.....15
附件-4：项目报价表.....16

武汉东湖新技术开发区政务服务中心
购买服务(涉企业务类)合同

【合同编号：TFZW-WHDH-202205-A】

甲方：武汉东湖新技术开发区政务服务和大数据管理局

住所地：武汉东湖新技术开发区高新大道777号

项目联系人：贺文静

联系方式：13554286496

通讯地址：武汉东湖新技术开发区高新大道777号光谷公共服务中心1号楼

乙方：深圳市特发政务服务有限公司

住所地：深圳市福田区香蜜湖街道香梅社区香梅北路2003号特发文创广场5层L561

法定代表人：陈宝杰

项目联系人：谢绍文

联系方式：18207101742

通讯地址：武汉东湖新技术开发区凌家山南路1号武汉光谷企业天地2号楼16层04室、05室、06室

依据国家法律及湖北省武汉市相关法规、规章、政策等，在平等、自愿、协商一致的基础上，甲乙双方就甲方武汉东湖新技术开发区政务服务中心购买服务（涉企业务类）采购项目（项目编号：WHCSIMC2022-2712105ZF(W)）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

武汉东湖新技术开发区政务服务中心位于武汉市高新大道777号1号楼，政务服务中心建筑面积2万平米，一层为服务百姓大厅，二层为服务企业大厅，三层为公共资源交

易服务大厅，为全区180万居民和13万余户市场主体提供全方位的“一站式”服务。乙方为甲方提供上述政务中心人员配置及岗位服务。

2. 合同有效期

本合同有效期从 2022 年 5 月 1 日至 2023 年 4 月 30 日止，本合同双方法定代表人或授权代表签字并盖公章后生效。本合同期满前，经甲方认可和相关决策程序后，经双方协商一致可续签1年或2年合同。

3. 服务内容及要求

3.1 服务内容

服务范围	服务内容及要求
综合服务 帮办服务	1、负责提供政策法规咨询、办事流程、资料填写等引导服务； 2、资料审核； 3、协调现场服务、投诉咨询等业务； 4、现场秩序环境管理； 5、处理投诉协调。
窗口服务	接件、出件、业务办理、咨询等工作

3.2 人员素质要求

序号	岗位类别	素质要求
1	业务服务岗	1、政治素质好，坚决贯彻执行党的路线方针，自觉遵守国家的法律、法规，责任感强； 2、作风扎实，群众观念强，热爱政务服务事业； 3、熟悉政务服务相关知识，具备一定的文字表达能力、组织管理能力和沟通协调能力； 4、熟悉国家相关法律法规，能够独立完成业务沟通和业务办理； 5、有较强的学习能力和接受新事物的能力； 6、品行端正、有服务意识、身体健康，年龄原则上不超过35周岁； 7、本科及以上学历；

3.3 工作时间要求

上班时间及休息休假按照甲方作息时间执行。

3.4 人员配置要求

3.4.1 人员配置根据业务需求进行配置，乙方必须保证所有审批业务有人受理，在业务高峰期必须保证在岗率100%。

3.4.2 每个业务组保持业务骨干（在岗一年以上、熟悉所在业务组所有业务、能够解答群众80%以上问题、熟练操作业务系统等，由甲方实际用工部门和乙方共同认定）占该业务组总人数的30%，学习岗占比不得超过10%。

3.4.3 各业务组业务骨干名单需在甲方备案。当业务骨干发生变动时，必须书面报备甲方并经甲方书面同意。在业务骨干数量未达到要求之前，原则上不予调动。

3.4.4 新进人员在试用期结束后，由甲方的实际用工部门和乙方共同根据业务考核与政务服务中心考核结果进行定岗；乙方根据岗位定薪后，报甲方备案；实际用工部门可根据业务考核结果定期对服务人员进行调岗。如遇特殊情况，经甲方同意后也可进行调岗，则乙方根据调岗结果重新对服务人员进行定薪，报甲方备案。

3.4.5 服务人员工作连续超过10个工作日，每日工作超过8小时，并呈常态趋势的，经甲方、实际用工部门和乙方共同评估，认为确需增加岗位的，应在5个工作日内增加岗位。因年度阶段性工作可预见工作量激增的，应在阶段性工作前15日内提出增加岗位申请，经甲方同意，可适当增加岗位人数及费用，阶段性工作结束后恢复原岗位人数。

3.4.6 窗口服务人员按规定享有国家法定节假日、年休假、婚假、丧假、产假、陪产假、病假等。为保证窗口业务正常受理，乙方须安排产假和陪产假的顶岗人员。在保证窗口业务有人受理的情况下，乙方方可批准员工请事假，并与实际用工部门确认是否安排顶岗。

3.4.7 为保持队伍的稳定，乙方工作人员离职率不得超过15%，否则甲方有权解除合同。

3.5 服务标准

3.5.1 乙方服务人员应遵守《武汉东湖新技术开发区政务服务中心管理规范》，日常考核由甲方参照《武汉东湖新技术开发区政务服务中心考核管理办法》执行，业务考核由甲方各实际用工部门进行，考核结果在甲方备案并作为服务质量评判依据。

3.5.2 乙方服务人员应遵循“优质服务，限时办结”的原则。严格落实首问负责制、

一次性告知制、预约服务制等服务制度，根据服务对象实际需求，持续优化服务方式和服务行为。

3.5.3 乙方服务人员应政治素质高、业务能力强、服务态度好，定期接受培训、熟悉业务流程，做到材料一次收清、内容一次审清；工作中应言行礼仪得当、热情大方；接待服务、接听电话、处理投诉时，要认真耐心、真诚服务；应遵守法纪保守秘密，不违反国家法律、法规及有关规章制度，维护服务对象权益。

3.5.4 乙方服务人员应严格按照甲方及实际用工部门对外公示的时间办理业务，保证当日受理完工作时间内的所有业务申请，未经批准不得中途或提前停止服务。如服务期间因故离开窗口中断服务，必须摆放停止服务牌。办公期间不得擅自离岗、串岗、玩手机、聊天、喧哗或从事与工作无关的事务。

4. 服务费用

4.1 本合同期内提供劳务服务实行固定综合单价计价，即单价包干服务费包含服务人员的工资、五险一金及相关福利、加班费、管理费、税金、劳务管理风险金等费用；不含保障服务所需的办公设备及用品、器材设备、交通、通讯等与劳务服务无关的费用，此类费用由乙方承担。应由乙方承担的相关费用由乙方直接支付给服务人员。

4.2 乙方根据社会工资福利水平、月度绩效考核的平均结果和年度考核结果，对购买服务人员实行每年考评调薪制度。调整增加的工资部分及连带的相关费用出处由甲乙双方协商确定，可在包干服务费用中预留涨薪部分。

A. 调薪考核：一年一次，每人在同级别岗位累计加薪不超过5次。

B. 调薪幅度：视合同费用使用情况而定，特殊人员协商确定。

4.3 乙方提供249名购买服务人员为甲方进行岗位服务，年固定综合含税包干服务单价为：人民币壹拾万零陆仟陆佰陆拾元玖角贰分（106660.92元/人/年），总额不超过人民币贰仟陆佰伍拾伍万捌仟伍佰陆拾玖元零捌分（26558569.08元）。甲方根据乙方实际上岗服务人员数量进行付费。具体服务岗位、人数和费用明细详见附件4《项目报价表》。

4.4 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。

4.5 本合同经甲方认可和相关决策程序后，可续签1年或2年。本合同续签时，费用可按武汉东湖新技术开发区相关岗位工资标准上涨比例及社保公积金等政策调整进行评估确认后，做适当递增。

4.6 本合同乙方管理费不得超过中标价的5%，乙方须出具相关承诺书，详见附件2；如有违反，甲方有权终止合同并按照违约责任进行相应经济处罚。

5. 支付方式及支付约定

5.1 本项目服务费用按季支付。费用计算的起始日期以甲方通知日期为准。

5.2 支付方式：银行转帐

5.3 支付约定：

5.3.1 乙方应于每次付款期限届满后接甲方通知的10个工作日内向甲方提出书面付款申请及相关付款材料，甲方依据乙方实际提供服务人数、考核结果应用等本合同约定，对当期应付款项进行结算，确定当期最终付款金额。

5.3.2 甲方在收到乙方开具的足额合法有效的增值税普通发票后15个工作日内将当季费用支付给乙方，汇付所需手续费由甲方承担。

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 甲方有权对乙方的服务人员及服务质量进行考核评价，并根据考核评价结果对乙方进行处罚与激励，有权通过考核对不符合合同要求的服务人员提出更换，但不能干涉乙方的内部人事管理，包括人员推荐。

6.1.3 出现以下情况的，甲方有权书面通知乙方予以更换工作人员：

(1) 连续三个月业务考核不合格的；

(2) 连续三个月甲方考核不合格的；

(3)因工作失误（如补证告知不完整、收件不全、初审有误等）且没有采取有效措施如联系申请人补证材料，导致申请人多次往返政务大厅的；

(4) 违反《东湖新技术开发区政务服务中心考核管理办法》中一票否决规定的：

A. 电子监察系统出现红牌一次；

B. 利用职务之便以权谋私，发生“吃、拿、卡、要、报”等行为；

C. 借中心窗口搭车收费、提高收费标准、随意增、减、免收费项目等问题；

D. 违反廉洁自律各项规定，向中介机构介绍业务或者从事其他有偿中介活动；

E. 无论何种原因，与服务对象发生争执被服务对象有效投诉；

F. 被上级部门通报批评或被新闻媒体曝光，经核实属实的。

6.1.4 出现以下情况的，甲方有权解除本购买岗位服务合同：

(1) 购买服务项目第三方评估不合格的；

(2) 乙方未按劳动合同要求按时足额发放服务人员工资或安排延时服务调休的；

(3) 未经甲方同意，窗口服务人员在岗率低于90%的；

(4) 因请假出现窗口业务无人受理的；

(5) 被上级部门通报批评或被新闻媒体曝光，经核实属实三次以上（不含三次）的。

6.1.5 有以下情况的，甲方有权进行奖励：

(1) 乙方提出的合理化建议，被政务服务中心及用人单位采纳，并在实际实施中效果明显的，每条建议奖励1000元；

(2) 被新闻媒体及上级单位表扬，经政务服务中心及用人单位认定的，每条表扬奖励2000元；

(3) 本合同有效期内，乙方全体服务人员无有效投诉的，奖励10000元。

6.1.6 有以下情况的，甲方有权进行惩罚：

（1）因窗口服务人员过错造成申请人投诉的，限期整改，多次整改仍不到位的扣除不超过当月管理费的30%，具体金额视情节轻重决定；

（2）违反廉洁自律各项规定的，一次扣除不超过当月管理费的50%，具体金额视情节轻重决定；

（3）被上级部门通报批评或被新闻媒体曝光，经核实属实的，一次扣除不超过当月管理费的50%，具体金额视情节轻重决定。上述费用甲方有权从按季应向乙方支付的费用中直接扣除。

6.1.7 甲方有权对乙方提供服务人员进行岗位分布、人员素质要求、工资和五险一金发放的第三方审计。

6.1.8 如乙方未按时提供合法依规的税务发票，则甲方免除延迟支付相应款项的责任。

6.1.9 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（包含但不限于办公位、办公设备、办公用

品、工作资料、印章等）。

6.2.2 甲方应为乙方服务人员提供工作支持、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。

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拖欠服务费用的问题。

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 因新型冠状肺炎疫情期间需要提供给服务人员的防疫物资由乙方负责提供。

7.2.2 乙方须严格履行合同服务内容，并按照服务标准提供服务，涉及费用结算的，需提供合格的发票。

7.2.3 乙方须遵守国家和本项目所在地区的法律、法规及甲方相关管理制度、规范等内部管理文件要求。

7.2.4 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专业化的服务。

7.2.5 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。

7.2.6 乙方应接受甲方服务质量考核评价，并对考核结果应用。

7.2.7 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全部资料和信息严格承担保密义务。

7.2.8 乙方应履行法律、法规规定的其他义务。

8. 违约责任

除不可抗力情况外，乙方无故提前终止合同的，除赔偿甲方由于提前解约造成的直接和间接损失外，还需支付相当于最近三个月服务费的违约赔偿金。甲乙双方任何一方违反本合同约定的，违约方除赔偿对方由于其违约行为造成的直接和间接损失外，还需向对方支付金额为最近三个月服务费的违约金。

9. 责任免除

9.1 因国家政策等发生重大变更导致合同不能履行的，甲方不承担违约责任。

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而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；

9.2.4 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；

9.2.5 甲方未按合同约定向乙方提供相应权利保障服务运行，导致服务影响或服务中断等后果的。

10. 合同续签与终止

10.1 本合同按招投标确定的合作方式履行约定，本合同期满后，经甲方认可和相关决策程序后，经双方协商一致可续签1年或2年合同。

10.2 乙方在合同期内提供的服务未能达到合同目标或违反本合同附件相关要求，甲方有权单方面解除合同。

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；

※其它乙方需移交的物品及文件资料。

11. 附件

11.1 授权委托书

11.2 对管理费不超过合同总费用的5%的承诺书

11.3 中标通知书

11.4 武汉东湖新技术开发区政务服务中心购买服务(涉企业务类)项目报价表

12. 其他

12.1 本合同中的附件，作为本合同的一部分，与本合同具有同等的法律效力。

12.2 因本合同而引起任何争议，由双方协商解决，协商不成的，提交甲方住所地有管辖权人民法院管辖。

12.3 本合同一式肆份，甲方两份，乙方两份，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、乙方另行协商确定。

12.4 本合同期限届满前3个月，乙方应当书面函询甲方，与甲方就合同期满后双方是否续约，或者对合同期满后以另行招投标的结果确定双方是否继续合作等相关问题予以明确。否则，本合同期限届满终止后，乙方处理原合同期限届满后甲方相关事务产生的费用甲方不予支付，乙方由此遭受的损失乙方应自行承担，无权要求甲方支付任何费用。

甲方：武汉东湖新技术开发区政务服务和大数据管理局

授权代表：

日期：2022年 5 月 21 日

乙方：深圳市特发政务服务有限公司

授权代表：

日期：2022年 5月 21 日

(4) 续签项目合同（2023.5.1-2024.4.30）

武汉东湖新技术开发区政务服务中心

购买服务(涉企业务类)合同

【合同编号：TFZW-WHDH-202305-A】

项目名称：武汉东湖新技术开发区政务服务中心购买服务（涉企业务类）采购项目

甲　　方：武汉东湖新技术开发区政务服务和大数据管理局

乙　　方：深圳市特发政务服务有限公司

第1页，共16页

目 录

1. 项目概况.....3
2. 合同有效期.....4
3. 服务内容及要求.....4
4. 服务费用.....7
5. 支付方式及支付约定.....8
6. 甲方的权利和义务.....8
7. 乙方的权利和义务.....10
8. 违约责任.....11
9. 责任免除.....11
10. 合同续签与终止.....11
11. 附件.....12
12. 其他.....错误！未定义书签。
附件-1：授权委托书.....13
附件-2：对管理费不超过合同总费用的5%的承诺书.....14
附件-3：中标通知书.....15
附件-4：项目报价表.....16

武汉东湖新技术开发区政务服务中心
购买服务(涉企业务类)合同

【合同编号：TFZW-WHDH-202305-A】

甲方：武汉东湖新技术开发区政务服务和大数据管理局

住所地：武汉东湖新技术开发区高新大道777号

项目联系人：贺文静

联系方式：13554286496

通讯地址：武汉东湖新技术开发区高新大道777号光谷公共服务中心1号楼

乙方：深圳市特发政务服务有限公司

住所地：深圳市福田区香蜜湖街道香梅社区香梅北路2003号特发文创广场5层L561

法定代表人：陈宝杰

项目联系人：谢绍文

联系方式：18207101742

通讯地址：武汉东湖新技术开发区凌家山南路1号武汉光谷企业天地2号楼16层04室、05室、06室

依据国家法律及湖北省武汉市相关法规、规章、政策等，在平等、自愿、协商一致的基础上，甲乙双方就甲方武汉东湖新技术开发区政务服务中心购买服务(涉企业务类)采购项目（项目编号：WHCS1MC2022-2712105ZF(W)）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

武汉东湖新技术开发区政务服务中心位于武汉市高新大道777号1号楼，政务服务中心建筑面积2万平米，一层为服务百姓大厅，二层为服务企业大厅，三层为公共资源交

易服务大厅，为全区180万居民和13万余户市场主体提供全方位的“一站式”服务。乙方为甲方提供上述政务中心人员配置及岗位服务。

2. 合同有效期

本合同有效期从 2023 年 5 月 1 日至 2024 年 4 月 30 日止，本合同双方法定代表人或授权代表签字并盖公章后生效。本合同期满前，经甲方认可和相关决策程序后，经双方协商一致可续签1年或2年合同。

3. 服务内容及要求

3.1 服务内容

服务范围	服务内容及要求
综合服务 帮办服务	1、负责提供政策法规咨询、办事流程、资料填写等引导服务； 2、资料审核； 3、协调现场服务、投诉咨询等业务； 4、现场秩序环境管理； 5、处理投诉协调。
窗口服务	接件、出件、业务办理、咨询等工作

3.2 人员素质要求

序号	岗位类别	素质要求
1	业务服务岗	1、政治素质好，坚决贯彻执行党的路线方针，自觉遵守国家的法律、法规，责任感强； 2、作风扎实，群众观念强，热爱政务服务事业； 3、熟悉政务服务相关知识，具备一定的文字表达能力、组织管理能力和沟通协调能力； 4、熟悉国家相关法律法规，能够独立完成业务沟通和业务办理； 5、有较强的学习能力和接受新事物的能力； 6、品行端正、有服务意识、身体健康，年龄原则上不超过35周岁； 7、本科及以上学历；

3.3 工作时间要求

上班时间及休息休假按照甲方作息时间执行。

3.4 人员配置要求

3.4.1 人员配置根据业务需求进行配置，乙方必须保证所有审批业务有人受理，在业务高峰期必须保证在岗率100%。

3.4.2 每个业务组保持业务骨干（在岗一年以上、熟悉所在业务组所有业务、能够解答群众80%以上问题、熟练操作业务系统等，由甲方实际用工部门和乙方共同认定）占该业务组总人数的30%，学习岗占比不得超过10%。

3.4.3 各业务组业务骨干名单需在甲方备案。当业务骨干发生变动时，必须书面报备甲方并经甲方书面同意。在业务骨干数量未达到要求之前，原则上不予调动。

3.4.4 新进人员在试用期结束后，由甲方的实际用工部门和乙方共同根据业务考核与政务服务中心考核结果进行定岗；乙方根据岗位定薪后，报甲方备案；实际用工部门可根据业务考核结果定期对服务人员进行调岗。如遇特殊情况，经甲方同意后也可进行调岗，则乙方根据调岗结果重新对服务人员进行定薪，报甲方备案。

3.4.5 服务人员工作连续超过10个工作日，每日工作超过8小时，并呈常态趋势的，经甲方、实际用工部门和乙方共同评估，认为确需增加岗位的，应在5个工作日内增加岗位。因年度阶段性工作可预见工作量激增的，应在阶段性工作前15日内提出增加岗位申请，经甲方同意，可适当增加岗位人数及费用，阶段性工作结束后恢复原岗位人数。

3.4.6 窗口服务人员按规定享有国家法定节假日、年休假、婚假、丧假、产假、陪产假、病假等。为保证窗口业务正常受理，乙方须安排产假和陪产假的顶岗人员。在保证窗口业务有人受理的情况下，乙方方可批准员工请事假，并与实际用工部门确认是否安排顶岗。

3.4.7 为保持队伍的稳定，乙方工作人员离职率不得超过15%，否则甲方有权解除合同。

3.5 服务标准

3.5.1 乙方服务人员应遵守《武汉东湖新技术开发区政务服务中心管理规范》，日常考核由甲方参照《武汉东湖新技术开发区政务服务中心考核管理办法》执行，业务考核由甲方各实际用工部门进行，考核结果在甲方备案并作为服务质量评判依据。

3.5.2 乙方服务人员应遵循“优质服务，限时办结”的原则。严格落实首问负责制、

一次性告知制、预约服务制等服务制度，根据服务对象实际需求，持续优化服务方式和服务行为。

3.5.3 乙方服务人员应政治素质高、业务能力强、服务态度好，定期接受培训、熟悉业务流程，做到材料一次收清、内容一次审清；工作中应言行礼仪得当、热情大方；接待服务、接听电话、处理投诉时，要认真耐心、真诚服务；应遵守法纪保守秘密，不违反国家法律、法规及有关规章制度，维护服务对象权益。

3.5.4 乙方服务人员应严格按照甲方及实际用工部门对外公示的时间办理业务，保证当日受理完工作时间内的所有业务申请，未经批准不得中途或提前停止服务。如服务期间因故离开窗口中断服务，必须摆放停止服务牌。办公期间不得擅自离岗、串岗、玩手机、聊天、喧哗或从事与工作无关的事务。

4. 服务费用

4.1 本合同期内提供劳务服务实行固定综合单价计价，即单价包干服务费包含服务人员的工资、五险一金及相关福利、加班费、管理费、税金、劳务管理风险金等费用；不含保障服务所需的办公设备及用品、器材设备、交通、通讯等与劳务服务无关的费用，此类费用由乙方承担。应由乙方承担的相关费用由乙方直接支付给服务人员。

4.2 乙方根据社会工资福利水平、月度绩效考核的平均结果和年度考核结果，对购买服务人员实行每年考评调薪制度。调整增加的工资部分及连带的相关费用出处由甲乙双方协商确定，可在包干服务费用中预留涨薪部分。

A. 调薪考核：一年一次，每人在同级别岗位累计加薪不超过5次。

B. 调薪幅度：视合同费用使用情况而定，特殊人员协商确定。

4.3 乙方提供249名购买服务人员为甲方进行岗位服务，年固定综合含税包干服务单价为：人民币壹拾万零陆仟陆佰陆拾元玖角贰分（106660.92元/人/年），总额不超过人民币贰仟陆佰伍拾伍万捌仟伍佰陆拾玖元零捌分（26558569.08元）。甲方根据乙方实际上岗服务人员数量进行付费。具体服务岗位、人数和费用明细详见附件4《项目报价表》。

4.4 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。

4.5 本合同经甲方认可和相关决策程序后，可续签1年或2年。本合同续签时，费用可按武汉东湖新技术开发区相关岗位工资标准上涨比例及社保公积金等政策调整进行评估确认后，做适当递增。

4.6 本合同乙方管理费不得超过中标价的5%，乙方须出具相关承诺书，详见附件2；如有违反，甲方有权终止合同并按照违约责任进行相应经济处罚。

5. 支付方式及支付约定

5.1 本项目服务费用按季支付。费用计算的起始日期以甲方通知日期为准。

5.2 支付方式：银行转帐

5.3 支付约定：

5.3.1 乙方应于每次付款期限届满后接甲方通知的10个工作日内向甲方提出书面付款申请及相关付款材料，甲方依据乙方实际提供服务人数、考核结果应用等本合同约定，对当期应付款项进行结算，确定当期最终付款金额。

5.3.2 甲方在收到乙方开具的足额合法有效的增值税普通发票后15个工作日内将当季费用支付给乙方，汇付所需手续费由甲方承担。

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 甲方有权对乙方的服务人员及服务质量进行考核评价，并根据考核评价结果对乙方进行处罚与激励，有权通过考核对不符合合同要求的服务人员提出更换，但不能干涉乙方的内部人事管理，包括人员推荐。

6.1.3 出现以下情况的，甲方有权书面通知乙方予以更换工作人员：

(1) 连续三个月业务考核不合格的；

(2) 连续三个月甲方考核不合格的；

(3) 因工作失误（如补证告知不完整、收件不全、初审有误等）且没有采取有效措施如联系申请人补证材料，导致申请人多次往返政务大厅的；

(4) 违反《东湖新技术开发区政务服务中心考核管理办法》中一票否决规定的：

A. 电子监察系统出现红牌一次；

B. 利用职务之便以权谋私，发生“吃、拿、卡、要、报”等行为；

C. 借中心窗口搭车收费、提高收费标准、随意增、减、免收费项目等问题；

D. 违反廉洁自律各项规定，向中介机构介绍业务或者从事其他有偿中介活动；

E. 无论何种原因，与服务对象发生争执被服务对象有效投诉；

F. 被上级部门通报批评或被新闻媒体曝光，经核实属实的。

6.1.4 出现以下情况的，甲方有权解除本购买岗位服务合同：

(1) 购买服务项目第三方评估不合格的；

(2) 乙方未按劳动合同要求按时足额发放服务人员工资或安排延时服务调休的；

(3) 未经甲方同意，窗口服务人员在岗率低于90%的；

(4) 因请假出现窗口业务无人受理的；

(5) 被上级部门通报批评或被新闻媒体曝光，经核实属实三次以上（不含三次）的。

6.1.5 有以下情况的，甲方有权进行奖励：

(1) 乙方提出的合理化建议，被政务服务中心及用人单位采纳，并在实际实施中效果明显的，每条建议奖励1000元；

(2) 被新闻媒体及上级单位表扬，经政务服务中心及用人单位认定的，每条表扬奖励2000元；

(3) 本合同有效期内，乙方全体服务人员无有效投诉的，奖励10000元。

6.1.6 有以下情况的，甲方有权进行惩罚：

（1）因窗口服务人员过错造成申请人投诉的，限期整改，多次整改仍不到位的扣除不超过当月管理费的30%，具体金额视情节轻重决定；

（2）违反廉洁自律各项规定的，一次扣除不超过当月管理费的50%，具体金额视情节轻重决定；

（3）被上级部门通报批评或被新闻媒体曝光，经核实属实的，一次扣除不超过当月管理费的50%，具体金额视情节轻重决定。上述费用甲方有权从按季应向乙方支付的费用中直接扣除。

6.1.7 甲方有权对乙方提供服务人员进行岗位分布、人员素质要求、工资和五险一金发放的第三方审计。

6.1.8 如乙方未按时提供合法依规的税务发票，则甲方免除延迟支付相应款项的责任。

6.1.9 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（包含但不限于办公位、办公设备、办公用

品、工作资料、印章等）。

6.2.2 甲方应为乙方服务人员提供工作支持、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。

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拖欠服务费用的问题。

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 因新型冠状肺炎疫情期间需要提供给服务人员的防疫物资由乙方负责提供。

7.2.2 乙方须严格履行合同服务内容，并按照服务标准提供服务，涉及费用结算的，需提供合格的发票。

7.2.3 乙方须遵守国家和本项目所在地区的法律、法规及甲方相关管理制度、规范等内部管理文件要求。

7.2.4 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专业化的服务。

7.2.5 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。

7.2.6 乙方应接受甲方服务质量考核评价，并对考核结果应用。

7.2.7 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全部资料和信息严格承担保密义务。

7.2.8 乙方应履行法律、法规规定的其他义务。

8. 违约责任

除不可抗力情况外，乙方无故提前终止合同的，除赔偿甲方由于提前解约造成的直接和间接损失外，还需支付相当于最近三个月服务费的违约赔偿金。甲乙双方任何一方违反本合同约定的，违约方除赔偿对方由于其违约行为造成的直接和间接损失外，还需向对方支付金额为最近三个月服务费的违约金。

9. 责任免除

9.1 因国家政策等发生重大变更导致合同不能履行的，甲方不承担违约责任。

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而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；

9.2.4 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；

9.2.5 甲方未按合同约定向乙方提供相应权利保障服务运行，导致服务影响或服务中断等后果的。

10. 合同续签与终止

10.1 本合同按招投标确定的合作方式履行约定，本合同期满后，经甲方认可和相关决策程序后，经双方协商一致可续签1年或2年合同。

10.2 乙方在合同期内提供的服务未能达到合同目标或违反本合同附件相关要求，甲方有权单方面解除合同。

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；

※其它乙方需移交的物品及文件资料。

11. 附件

11.1 授权委托书

11.2 对管理费不超过合同总费用的5%的承诺书

11.3 中标通知书

11.4 武汉东湖新技术开发区政务服务中心购买服务(涉企业务类)项目报价表

12. 其他

12.1 本合同中的附件，作为本合同的一部分，与本合同具有同等的法律效力。

12.2 因本合同而引起任何争议，由双方协商解决，协商不成的，提交甲方住所地有管辖权人民法院管辖。

12.3 本合同一式肆份，甲方两份，乙方两份，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、乙方另行协商确定。

12.4 本合同期限届满前3个月，乙方应当书面函询甲方，与甲方就合同期满后双方是否续约，或者对合同期满后以另行招投标的结果确定双方是否继续合作等相关问题予以明确。否则，本合同期限届满终止后，乙方处理原合同期限届满后甲方相关事务产生的费用甲方不予支付，乙方由此遭受的损失乙方应自行承担，无权要求甲方支付任何费用。

甲方：武汉东湖新技术开发区政务服务和大数据管理局

授权代表：

日期：2023年 5月 1日

乙方：深圳市特发政务服务有限公司

授权代表：

日期：2023年 5月 1日

8. 荆门市行政审批局专业化导办帮办服务项目

(1) 中标公示截图

（查询网址：https://www.ccgp-hubei.gov.cn/notice/202112/notice_5d9be285eb32421e93060fd4fec664b3.html）

(2) 中标通知书

138

荆门市华奥招标代理有限公司

荆门市政府采购成交通知书

编 号：JMHAZB2021(J4-046) —091

荆门市行政审批局购买导办、帮办服务项目
成交通知书

深圳市特发政务服务有限公司：

依据政府采购执行确认书荆财采计[2021]3477 号文件要求，荆门市华奥招标代理有限公司受荆门市行政审批局的委托，就荆门市行政审批局购买导办、帮办服务项目进行竞争性磋商采购方式进行采购。按规定程序已于 2021 年 12 月 14 日进行了竞争性磋商。经竞争性磋商小组评审，采购人确认和公示，贵公司为本项目的成交供应商，成交内容为统一叫号引导、业务咨询、导办帮办、免费复印、接待讲解等服务；“一窗受理”窗口、综合窗口、惠企政策办理等窗口受理服务；对群众投诉及诉求提供服务及协调；对大厅服务秩序进行管理；负责市政务服务大厅工作人员的考勤工作等，成交总金额为 1194300 元，具体内容详见本项目竞争性磋商文件和最终报价表。

请贵公司接此通知书后在三十日内与采购人签订合同，并按竞争性磋商文件的要求和磋商承诺履行合同。

特此通知

采购项目联系人：丁晓莉

联系电话：0724-2225656 13451177743

采购人联系人：张军华

联系电话：0724-2381613

采购人：荆门市行政审批局（盖章）

法定代表人或其委托代理人：（签字或盖章）

招标代理机构：荆门市华奥招标代理有限公司（盖章）

法定代表人或其委托代理人：（签字或盖章）

二〇二一年十二月十六日

成交通知书回执

你单位送达到的《成交通知书》已收悉。

年　月　日

收件人：（签　　章）

(3) 项目合同（2022.1.1-2022.12.31）

荆门市行政审批局专业化导办帮办服务项目购买服务合同

【合同编号：WHWC-TFZW202201-A 】

项目名称：荆门市行政审批局专业化导办帮办服务项目

甲　　方：荆门市行政审批局

乙　　方：深圳市特发政务服务有限公司

扫描全能王 创建

目录

1 项目概况.....3
2 合同有效期.....3
3 服务内容及要求.....3
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.....6
8 违约责任.....7
9 责任免除.....7
10 合同续签与终止.....8
11 附件.....8
12 其它.....8
附件一：荆门市行政审批局专业化导办帮办服务项目服务协议.....9
附件二：深圳市特发政务服务有限公司授权委托书.....11

扫描全能王 创建

荆门市行政审批局专业化导办帮办服务项目

购买服务合同

合同编号： WHWC-TFZW202201-A

甲方：荆门市行政审批局

地址：荆门市漳河新区双喜大道9号

乙方：深圳市特发政务服务有限公司

地址:深圳市福田区香蜜湖街道香梅社区香梅北路2003号特发文创广场5层L561

负责人:陈宝杰

联系电话:0755-83075911

账户信息:开户行名称:中国银行深圳福华支行 账号:7432 6634 9773

依据国家相关法律、法规，在平等、自愿、协商一致的基础上，甲、乙双方就甲方荆门市行政审批局关于荆门市政务服务大厅服务外包的相关事宜，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

本项目甲方拟选定乙方提供统一叫号引导、业务咨询、帮办代办、免费复印、接待讲解等服务；负责“一窗受理”、综合窗口、惠企政策窗口业务受理等工作。

2 合同有效期

本合同有效期从 2022年 1 月 1 日至 2022 年 12 月 31 日止，本合同双方签字盖章后生效。

3 服务内容及要求

3.1 服务内容

1.管理岗2人。常驻现场，对外包岗位的劳务人员进行日常管理。本项目需设置专职经理及相关人事、客服专员，负责对承包项目、范围、服务质量的检查监督，及时与采购方日常业务人员联系。

扫描全能王 创建

2. 导办帮办服务岗15人。负责统一受理服务对象申请并进行业务指导和材料初审；提供统一叫号引导、业务咨询、帮办代办、免费复印、接待讲解等服务；对群众诉求及投诉提供服务及协调；对市政务服务大厅秩序统一管理（含视频监察）；负责市政务服务大厅窗口工作人员考勤管理；负责对服务对象满意率开展调查和测评；负责“一窗受理”、综合窗口、惠企政策窗口业务受理工作；负责大厅上网自助区、母婴室、更衣室、等候桌椅、公用电子设施设备的保洁。

3.2 人员素质要求

序号	岗位类别	服务内容及要求	素质要求	数量
1	管理岗位	有优秀的管理团队，项目管理人员（至少2人）常驻现场，对外包岗位的劳务人员进行日常管理。设置专职经理及相关人事、客服专员，负责对承包项目、范围、服务质量的检查监督，及时与采购人日常业务人员联系。	1、*本科以上学历。（经甲方面试团队成员综合评议，管理经验特别优秀的，条件可适当放宽。） 2、*普通话标准，形象气质佳，谈吐清晰。 3、*能单独完成业务沟通和办理。 4、*身体健康。 5、*熟练使用办公软件。 6、*熟悉国家相关法律法规，具备一定的组织管理能力和沟通协调能力。	2人
2	综合服务岗位	1、负责提供政策法规咨询、办事流程、免费复印、资料填写等全程引导服务。 2、资料初审。 3、负责协助审批。 4、协调现场服务、投诉咨询等业务。 5、现场秩序环境管理。 6、处理投诉并协调。	1、*专科以上学历。 2、*普通话标准，形象气质佳，谈吐清晰 3、*能单独完成业务沟通和办理。 4、*身体健康。 5、*熟练使用办公软件。 6、*熟悉国家相关法律法规，具备一定的组织管理能力和沟通协调能力。	14人
3	专业服务岗位	1、负责提供政策法规咨询、办事流程、免费复印、资料填写等全程引导服务。 2、资料初审。 3、负责协助审批。 4、协调现场服务、投诉咨询等业务。 5、现场秩序环境管理。 6、处理投诉并协调。	1、*专科以上学历。 2、*普通话标准，形象气质佳，谈吐清晰 3、*能单独完成业务沟通和办理。 4、*身体健康。 5、*熟练使用办公软件。 6、*熟悉国家相关法律法规，具备一定的组织管理能力和沟通协调能力。 7、*其它（根据岗位实际情况要求）	1人

扫描全能王 创建

致力成为中国政务服务优质运营商

4.6 本合同提供17名员工为甲方提供岗位服务，服务费用（包干）形式。

5 支付方式及支付约定

5.1 本项目服务费用每季度支付一次；甲方书面通知乙方人员上岗日期为费用的计算起始日期；支付方式：银行转账。

5.2 支付约定：乙方提供服务后，甲乙双方据实约定费用具体支付时间，甲方应及时将费用支付给乙方，汇付所需手续费由甲方承担。

6 甲方的权利和义务

6.1 甲方权利

1. 甲方有权对乙方提供工作人员进行工作任务分配及工作质量进行检查监督，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。

2. 甲方有权对乙方的服务人员及服务质量进行考核评价，并根据考核评价结果对乙方进行处罚与奖励，有权通过考核对不符合合同要求的服务人员提出更换，但不能干涉乙方的内部人事管理，包括人员推荐。

3. 甲方有权因乙方未提供或未按时提供合格的发票，不承担延迟支付责任。

4. 甲方依据法律、法规规定享有的其他权利。

6.2 甲方义务

1. 甲方在合同履行期间，应向乙方无偿提供因窗口业务开展所必须的办公场所及岗位运作所需的物资、材料及费用等。

2. 为乙方服务人员提供工作支持、相关业务培训及劳动保护，含法律、政策、规范及相关信息等。

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。

4. 按合同约定的时间及时支付服务费用。

5. 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

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；

扫描全能王 创建

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；

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；

4. 乙方有权依据法律、行政法规规定享有的其他权利。

7.2 乙方义务

1. 乙方须严格履行合同服务内容，满足合同内的服务需求，并根据服务标准提供，涉及费用结算的，需提供合格的发票；

2. 乙方须遵守国家和本项目所在地区的法律、法规及甲方相关管理制度、规范等内部管理文件要求；

3. 乙方应按照国家有关服务的技术标准、行业规范以及本服务合同的要求提供专业化、标准化的服务；

4. 接受甲方服务质量考核评价，并对考核结果应用；

5. 乙方须履行的法律、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，如未提前三个月以上书面通知对方的，均视作违约，违约方除赔偿对方由于提前解约造成的直接和间接损失外，还需向对方支付相当于三个月服务费的违约赔偿金。

9 责任免除

9.1 在服务中发生下列情况，乙方不承担责任：

1. 因不可抗力导致服务中断的；

2. 因甲方未能按服务需求及时提供相关设施设备、物资、资金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；

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；

4. 乙方在履行工作职责过程中而采取的紧急避险措施而产生的损失和影响的；

5. 甲方未按合同约定，向乙方提供相应权利保障服务运行，导致服务影响或服务中断等后果的。

扫描全能王 创建

10 合同续签与终止

10.1 本合同期满后，经甲方考核评估或双方协商谈判确定是否续签，续签合同的费用按市场价格双方协商确定。

10.2 乙方在合同期内提供的服务未能达到合同目标或违反本合同附件相关要求，达到终止合同条件的，甲方有权单方面解除合同。

10.3 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。

10.4 在合同终止时，乙方需向甲方移交包括但不限于设备设施、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备设施、相关文件、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。

11 附件

11.1 荆门市行政审批局专业化导办帮办服务项目服务协议

11.2 深圳市特发政务服务有限公司授权委托书

12 其它

12.1 本合同中的附件，作为本合同的一部分，与本合同具有同等的法律效力；

12.2 因本合同而引起任何争议，由双方协商解决，协商不成，双方同意将争议提交荆门市仲裁委员会仲裁，仲裁裁决是终局的，对双方均有约束力；

12.3 本合同一式肆份，甲方两份，乙方两份，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、乙方另行协商确定。

甲方：荆门市行政审批局

授权代表：

日期：2021年12月30日

乙方：深圳市特发政务服务有限公司

授权代表：

日期：2021年12月30日

扫描全能王 创建

(4) 续签项目合同（2023.1.1-2023.12.31）

荆门市行政审批局专业化导办帮办服务项目购买服务合同

【合同编号：WHWC-TFZW202301-A 】

项目名称：荆门市行政审批局专业化导办帮办服务项目

甲　　方：荆门市行政审批局

乙　　方：深圳市特发政务服务有限公司

目录

1 项目概况 4
2 合同有效期 4
3 服务内容及要求 4
4 服务费用 7
5 支付方式及支付约定 7
6 甲方的权利和义务 7
7 乙方的权利和义务 8
8 违约责任 8
9 责任免除 9
10 合同续签与终止 9
11 附件 9
12 其它 9
附件一：荆门市行政审批局专业化导办帮办服务项目服务协议 11
附件二：授权委托书 13

荆门市行政审批局专业化导办帮办服务项目

购买服务合同

合同编号： WHWC-TFZW202301-A

甲方： 荆门市行政审批局

地址：荆门市漳河新区双喜大道9号

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1501-1502A

负责人:陈宝杰

联系电话:0755-83075911

账户信息:开户行名称:中国银行深圳福华支行 账号:7432 6634 9773

依据国家相关法律、法规，在平等、自愿、协商一致的基础上，甲、乙双方就甲方荆门市行政审批局关于荆门市政务服务大厅服务外包的相关事宜，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

本项目甲方拟选定乙方提供统一叫号引导、业务咨询、帮办代办、免费复印、接待讲解等服务；负责“一窗受理”、综合窗口、惠企政策窗口业务受理等工作。

2 合同有效期

本合同有效期从 2023 年 1 月 1 日至 2023 年 12 月 31 日止，本合同双方签字并盖章后生效。

3 服务内容及要求

3.1 服务内容

1.管理岗2人。常驻现场，对外包岗位的劳务人员进行日常管理。本项目需设置专职经理及相关人事、客服专员，负责对承包项目、范围、服务质量的检查监督，及时与

4 服务费用

4.1 本合同期内提供劳务服务实行人工包干制，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、劳务管理风险金等费用；不含保障服务作业的窗口工作人员所需的办公设备及用品、活动器材设备、活动交通、通讯等与劳务服务无关的费用。

4.2 本合同含税总费用为 壹佰壹拾玖万肆仟叁佰圆整（¥：1194300.00元）。

4.3 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。

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，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提升、税率提升等影响乙方成本支出的，甲方应当根据政府调整的比例另行支付差额，支付时间由甲乙双方具体商定。

4.6 本合同提供17名员工为甲方提供岗位服务，服务费用（包干）形式。

5 支付方式及支付约定

5.1 本项目服务费用每季度支付一次；甲方书面通知乙方人员上岗日期为费用的计算起始日期；支付方式：银行转账。

5.2 支付约定：乙方提供服务后，甲乙双方据实约定费用具体支付时间，甲方应及时将费用支付给乙方，汇付所需手续费由甲方承担。

6 甲方的权利和义务

6.1 甲方权利

1. 甲方有权对乙方提供工作人员进行工作任务分配及工作质量进行检查监督，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。

2. 甲方有权对乙方的服务人员及服务质量进行考核评价，并根据考核评价结果对乙方进行处罚与奖励，有权通过考核对不符合合同要求的服务人员提出更换，但不能干涉乙方的内部人事管理，包括人员推荐。

3. 甲方有权因乙方未提供或未按时提供合格的发票，不承担延迟支付责任。

4. 甲方依据法律、法规规定享有的其他权利。

致力成为中国政务服务优质运营商

6.2 甲方义务

1. 甲方在合同履行期间，应向乙方无偿提供因窗口业务开展所必须的办公场所及岗位运作所需的物资、材料及费用等。

2. 为乙方服务人员提供工作支持、相关业务培训及劳动保护，含法律、政策、规范及相关信息等。

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。

4. 按合同约定的时间及时支付服务费用。

5. 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

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；

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；

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；

4. 乙方有权依据法律、行政法规规定享有的其他权利。

7.2 乙方义务

1. 乙方须严格履行合同服务内容，满足合同内的服务需求，并根据服务标准提供，涉及费用结算的，需提供合格的发票；

2. 乙方须遵守国家和本项目所在地区的法律、法规及甲方相关管理制度、规范等内部管理文件要求；

3. 乙方应按照国家有关服务的技术标准、行业规范以及本服务合同的要求提供专业化、标准化的服务；

4. 接受甲方服务质量考核评价，并对考核结果应用；

5. 乙方须履行的法律、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，如未提前三个

月以上书面通知对方的，均视作违约，违约方除赔偿对方由于提前解约造成的直接和间接损失外，还需向对方支付相当于三个月服务费的违约赔偿金。

9 责任免除

9.1 在服务中发生下列情况，乙方不承担责任：

1.因不可抗力导致服务中断的；

2.因甲方未能按服务需求及时提供相关设施设备、物资、资金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；

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；

4.乙方在履行工作职责过程中而采取的紧急避险措施而产生的损失和影响的；

5.甲方未按合同约定，向乙方提供相应权利保障服务运行，导致服务影响或服务中断等后果的。

10 合同续签与终止

10.1 本合同期满后，经甲方考核评估或双方协商谈判确定是否续签，续签合同的费用按市场价格双方协商确定。

10.2 乙方在合同期内提供的服务未能达到合同目标或违反本合同附件相关要求，达到终止合同条件的，甲方有权单方面解除合同。

10.3 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。

10.4 在合同终止时，乙方需向甲方移交包括但不限于设备设施、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备设施、相关文件、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。

11 附件

11.1 荆门市行政审批局专业化导办帮办服务项目服务协议

11.2 深圳市特发政务服务有限公司授权委托书

12 其它

12.1 本合同中的附件，作为本合同的一部分，与本合同具有同等的法律效力；

12.2 因本合同而引起任何争议，由双方协商解决，协商不成，双方同意将争议提交荆门市仲裁委员会仲裁，仲裁裁决是终局的，对双方均有约束力；

12.3 本合同一式肆份，甲方两份，乙方两份，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、乙方另行协商确定。

甲方：荆门市行政审批局

授权代表：

日期：2022 年 12 月 30 日

乙方：深圳市特发政务服务有限公司

授权代表：

日期：2022 年 12 月 30 日

9. 荆门市东宝区行政审批局帮办代办服务项目

(1) 中标公示截图

（查询网址：https://www.ccgp-hubei.gov.cn/notice/202201/notice_c70566c799ff47ab8af26f3b48ebbad4.html）

(2) 中标通知书

147

湖北远辉工程项目管理有限公司

编号：HBYH2021-CSSOD

荆门市政府采购成交通知书

深圳市特发政务服务有限公司：

依据政府采购执行确认书东财采计[2021]729 号文件要求，湖北远辉工程项目管理有限公司受荆门市东宝区行政审批局的委托，于 2022 年 1 月 4 日就荆门市东宝区行政审批局帮办代办服务项目进行了竞争性磋商采购。

经竞争性磋商专家小组评审推荐、采购人确认和公示，贵公司为本项目的成交供应商。

1、成交内容：负责引导，业务咨询，导办帮办，接待讲解等服务，一窗受理、一事联办等受理服务，对群众诉求及投诉提供服务及协调等。

2、成交金额：￥49.74 万元。

3、合同履行期限：一年，本项目一次招标可执行三年，即“1+2”模式。在合同期满前 30 天，经甲方对乙方在合同期内进行考核，考核合格，可与乙方在次年续签采购合同，最多续签两次，成交供应商不得擅自更改合同价。

请贵公司接此通知书后在 30 日内与采购单位签订合同，并按磋商文件要求和响应文件的承诺履行合同。

特此通知

采购单位联系人：陈永华

联系电话：13971864176

采购单位：荆门市东宝区行政审批局　　（盖章）

法定代表人或其委托代理人：　　（签字或盖章）

招标代理机构：湖北远辉工程项目管理有限公司　　（盖章）

法定代表人或其委托代理人：　　（签字或盖章）

2022 年 1 月 6 日

成交通知书回执

贵单位传达到《成交通知书》已知悉。

收件人（签字或盖章）：

电　　话：

年　　月　　日

(3) 项目合同（2022.1.5-2023.1.4）

荆门市东宝区行政审批局
帮办代办服务项目合同

【合同编号：WHWC-TFZW202201-1A】

项目名称：荆门市东宝区行政审批局帮办代办服务项目

甲　　方：荆门市东宝区行政审批局

乙　　方：深圳市特发政务服务有限公司

扫描全能王 创建

目录

1 项目概况.....4
2 合同有效期.....4
3 服务内容及要求.....4
4 服务费用.....6
5 支付方式及支付约定.....6
6 甲方的权利和义务.....7
7 乙方的权利和义务.....7
8 违约责任.....8
9 责任免除.....8
10 合同续签与终止.....8
11 附件.....9
12 其它.....9
附件一：荆门市东宝区行政审批局帮办代办服务项目服务协议.....10
附件二：授权委托书.....12

扫描全能王 创建

荆门市东宝区行政审批局导办帮办服务项目

购买服务合同

合同编号： WHWC-TFZW202201-1A

甲方：荆门市东宝区行政审批局

地址：荆门市东宝区长兴大道9号

乙方：深圳市特发政务服务有限公司

地址：深圳市福田区香蜜湖街道香梅社区香梅北路2003号特发文创广场5层L561

依据国家相关法律、法规，在平等、自愿、协商一致的基础上，甲、乙双方就甲方荆门市东宝区行政审批局关于导办帮办服务项目外包的相关事宜，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

本项目甲方拟选定乙方提供帮办代办及窗口业务受理工作。

2 合同有效期

本合同有效期从 2022 年 1 月 5 日至 2023 年 1 月 4 日止，本合同双方签字盖章后生效，合同到期后，经双方协商一致可决定续签合同。

3 服务内容及要求

3.1 服务内容

负责统一受理服务对象申请并进行业务指导和材料初审；提供引导、业务咨询、帮办代办、免费复印、接待讲解等服务；对群众诉求及投诉提供服务及协调；负责对服务对象满意率开展调查和测评；负责“一窗受理”、综合窗口、一事联办窗口业务受理工作。

扫描全能王 创建

			*熟悉国家相关法律法规，具备一定的组织管理能力和沟通协调能力。 *其它（根据岗位实际情况要求）	
备注：人员具体设置可视运行情况经双方协商后作出调整，岗位员工有工作经验，并经甲方面试合格的，素质条件可适当放宽。。				

3.3 工作时间要求

3.3.1 五天制，节假日参照甲方规定执行。

3.3.2 正常上下班时间根据甲方确定工作时间具体执行，单人日均工作8小时以内的，视为正常合同工时，不计加班；日超出8小时/人，根据合同中的人工单价另行结算费用。

4 服务费用

4.1 本合同期内提供劳务服务实行人工包干制，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、劳务管理风险金等费用，不含保障服务作业工作人员所需的办公设备及用品、活动器材设备、活动交通、通讯等与劳务服务无关的费用。

4.2 本合同总费用为肆拾玖万柒仟肆佰元整（￥497400.00）。

4.3 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。

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提升、税率提升等影响乙方成本支出的，甲方应当根据政府调整的比例另行支付差额或对服务费用进行相应递增。

5 支付方式及支付约定

5.1 本项目服务费用每季度支付一次，支付金额：壹拾贰万肆仟叁佰伍拾元整（￥124350）；甲方书面通知乙方人员上岗日期为费用的计算起始日期，若无书面通知的，以本合同有效期限起始之日为费用计算起始日期；支付方式：银行转帐。

扫描全能王 创建

5.2 支付约定：乙方在每季度首月开具本季度服务费用对应发票，甲方收到发票后15日内将本季度费用支付给乙方，汇付所需手续费由甲方承担，甲方应及时将费用支付给乙方。

6 甲方的权利和义务

6.1 甲方权利

1. 甲方有权对乙方提供工作人员进行工作任务分配及工作质量进行检查监督，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。

2. 甲方有权对乙方的服务人员及服务质量进行考核评价，并根据考核评价结果对乙方进行处罚与奖励，有权通过考核对不符合合同要求的服务人员提出更换，但不能干涉乙方的内部人事管理，包括人员推荐。

3. 甲方有权因乙方未提供或未按时提供合格的发票，不承担延迟支付责任。

4. 甲方依据法律、法规规定享有的其他权利。

6.2 甲方义务

1. 甲方在合同履行期间，应向乙方无偿提供因窗口业务开展所必须的办公场所及岗位运作所需的物资、材料及费用等。

2. 为乙方服务人员提供工作支持、相关业务培训及劳动保护，含法律、政策、规范及相关信息等。

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。

4. 按合同约定的时间及时支付服务费用。

5. 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

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。

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。

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。

4. 乙方有权依据法律、行政法规规定享有的其他权利。

扫描全能王 创建

7.2 乙方义务

1. 乙方须严格履行合同服务内容，满足合同内的服务需求，并根据服务标准提供，涉及费用结算的，需提供合格的发票；

2. 乙方须遵守国家和本项目所在地区的法律、法规及甲方相关管理制度、规范等内部管理文件要求。

3. 乙方应按照国家有关服务的技术标准、行业规范以及本服务合同的要求提供专业化、标准化的服务。

4. 接受甲方服务质量考核评价，并对考核结果应用；

5. 乙方须履行的法律、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，如未提前三个月以上书面通知对方的，均视作违约，违约方除赔偿对方由于提前解约造成的直接和间接损失外，还需向对方支付相当于三个月服务费的违约赔偿金。

9 责任免除

9.1 在服务中发生下列情况，乙方不承担责任：

1. 因不可抗力导致服务中断的。

2. 因甲方未能按服务需求及时提供相关设施设备、物资、资金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。

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。

4. 乙方在履行工作职责过程中而采取的紧急避险措施而产生的损失和影响的。

5. 甲方未按合同约定，向乙方提供相应权利保障服务运行，导致服务影响或服务中断等后果的。

10 合同续签与终止

10.1 本合同期满后，经双方协商谈判确定是否续签，续签合同的费用按市场价格双方协商确定。

10.2 因不可抗力情况导致合同无法实际履行，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。

扫描全能王 创建

10.3 在合同终止时，乙方需向甲方移交包括但不限于设备设施、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备设施、相关文件、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。

11 附件

11.1 荆门市东宝区行政审批局帮办代办服务项目服务协议

11.2 授权委托书

12 其它

12.1 本合同中的附件，作为本合同的一部分，与本合同具有同等的法律效力；

12.2 因本合同而引起任何争议，由双方协商解决，协商不成，双方同意将争议提交荆门市仲裁委员会仲裁，仲裁裁决是终局的，对双方均有约束力；

12.3 本合同一式肆份，甲方两份，乙方两份，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、乙方另行协商确定。

（以下无正文为签署页）

甲方：荆门市东宝区行政审批局

盖章

授权代表：

日期：2022年 1 月 4 日

乙方：深圳市特发政务服务有限公司

盖章

授权代表：

日期：2022年 1 月 4日

扫描全能王 创建

(4) 续签项目合同（2023.1.5-2024.1.4）

荆门市东宝区行政审批局
帮办代办服务项目合同

【合同编号：WHWC-TFZW202301-1A】

项目名称：荆门市东宝区行政审批局帮办代办服务项目

甲　　方：荆门市东宝区行政审批局

乙　　方：深圳市特发政务服务有限公司

目录

1 项目概况 4
2 合同有效期 4
3 服务内容及要求 4
4 服务费用 6
5 支付方式及支付约定 6
6 甲方的权利和义务 7
7 乙方的权利和义务 7
8 违约责任 8
9 责任免除 8
10 合同续签与终止 8
11 附件 9
12 其它 9
附件一：荆门市东宝区行政审批局帮办代办服务项目服务协议 10
附件二：授权委托书 12

荆门市东宝区行政审批局导办帮办服务项目

购买服务合同

合同编号： WHWC-TFZW202301-1A

甲方： 荆门市东宝区行政审批局

地址： 荆门市东宝区长兴大道9号

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1501-1502A

依据国家相关法律、法规，在平等、自愿、协商一致的基础上，甲、乙双方就甲方荆门市东宝区行政审批局关于导办帮办服务项目外包的相关事宜，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

本项目甲方拟选定乙方提供帮办代办及窗口业务受理工作。

2 合同有效期

本合同有效期从 2023 年 1 月 5 日至 2024 年 1 月 4 日止，本合同双方签字并盖章后生效，合同到期后，经双方协商一致可决定续签合同。

3 服务内容及要求

3.1 服务内容

负责统一受理服务对象申请并进行业务指导和材料初审；提供引导、业务咨询、帮办代办、免费复印、接待讲解等服务；对群众诉求及投诉提供服务及协调；负责对服务对象满意率开展调查和测评；负责“一窗受理”、综合窗口、一事联办窗口业务受理工作。

			*熟悉国家相关法律法规，具备一定的组织管理能力和沟通协调能力。 *其它（根据岗位实际情况要求）	
备注：人员具体设置可视运行情况经双方协商后作出调整，岗位员工有工作经验，并经甲方面试合格的，素质条件可适当放宽。。				

3.3 工作时间要求

3.3.1 五天制，节假日参照甲方规定执行。

3.3.2 正常上下班时间根据甲方确定工作时间具体执行，单人日均工作8小时以内的，视为正常合同工时，不计加班；日超出8小时/人，根据合同中的人工单价另行结算费用。

4 服务费用

4.1 本合同期内提供劳务服务实行人工包干制，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、劳务管理风险金等费用，不含保障服务作业工作人员所需的办公设备及用品、活动器材设备、活动交通、通讯等与劳务服务无关的费用。

4.2 本合同含税总费用为 肆拾玖万柒仟肆佰元整（￥497400.00元） 。

4.3 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。

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提升、税率提升等影响乙方成本支出的，甲方应当根据政府调整的比例另行支付差额或对服务费用进行相应递增。

5 支付方式及支付约定

5.1 本项目服务费用每季度支付一次，支付金额：壹拾贰万肆仟叁佰伍拾元整（Y124350元）；甲方书面通知乙方人员上岗日期为费用的计算起始日期，若无书面通知的，以本合同有效期限起始之日为费用计算起始日期；支付方式：银行转帐。

5.2 支付约定：乙方在每季度首月开具本季度服务费用对应发票，甲方收到发票后15日内将本季度费用支付给乙方，汇付所需手续费由甲方承担，甲方应及时将费用支付给乙方。

6 甲方的权利和义务

6.1 甲方权利

1. 甲方有权对乙方提供工作人员进行工作任务分配及工作质量进行检查监督，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。

2. 甲方有权对乙方的服务人员及服务质量进行考核评价，并根据考核评价结果对乙方进行处罚与奖励，有权通过考核对不符合合同要求的服务人员提出更换，但不能干涉乙方的内部人事管理，包括人员推荐。

3. 甲方有权因乙方未提供或未按时提供合格的发票，不承担延迟支付责任。

4. 甲方依据法律、法规规定享有的其他权利。

6.2 甲方义务

1. 甲方在合同履行期间，应向乙方无偿提供因窗口业务开展所必须的办公场所及岗位运作所需的物资、材料及费用等。

2. 为乙方服务人员提供工作支持、相关业务培训及劳动保护，含法律、政策、规范及相关信息等。

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。

4. 按合同约定的时间及时支付服务费用。

5. 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

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。

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。

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。

4. 乙方有权依据法律、行政法规规定享有的其他权利。

7.2 乙方义务

1. 乙方须严格履行合同服务内容，满足合同内的服务需求，并根据服务标准提供，涉及费用结算的，需提供合格的发票；

2. 乙方须遵守国家和本项目所在地区的法律、法规及甲方相关管理制度、规范等内部管理文件要求。

3. 乙方应按照国家有关服务的技术标准、行业规范以及本服务合同的要求提供专业化、标准化的服务。

4. 接受甲方服务质量考核评价，并对考核结果应用；

5. 乙方须履行的法律、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，如未提前三个月以上书面通知对方的，均视作违约，违约方除赔偿对方由于提前解约造成的直接和间接损失外，还需向对方支付相当于三个月服务费的违约赔偿金。

9 责任免除

9.1 在服务中发生下列情况，乙方不承担责任：

1. 因不可抗力导致服务中断的。

2. 因甲方未能按服务需求及时提供相关设施设备、物资、资金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。

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。

4. 乙方在履行工作职责过程中而采取的紧急避险措施而产生的损失和影响的。

5. 甲方未按合同约定，向乙方提供相应权利保障服务运行，导致服务影响或服务中断等后果的。

10 合同续签与终止

10.1 本合同期满后，经双方协商谈判确定是否续签，续签合同的费用按市场价格双方协商确定。

10.2 因不可抗力情况导致合同无法实际履行，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备设施、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备设施、相关文件、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。

11 附件

11.1 荆门市东宝区行政审批局帮办代办服务项目服务协议

11.2 授权委托书

12 其它

12.1 本合同中的附件，作为本合同的一部分，与本合同具有同等的法律效力；

12.2 因本合同而引起任何争议，由双方协商解决，协商不成，双方同意将争议提交荆门市仲裁委员会仲裁，仲裁裁决是终局的，对双方均有约束力；

12.3 本合同一式肆份，甲方两份，乙方两份，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、乙方另行协商确定。

（以下无正文为签署页）

甲方：荆门市东宝区行政审批局

盖章

授权代表：

日期：2022 年 12 月 30 日

乙方：深圳市特发政务服务有限公司

盖章

授权代表：

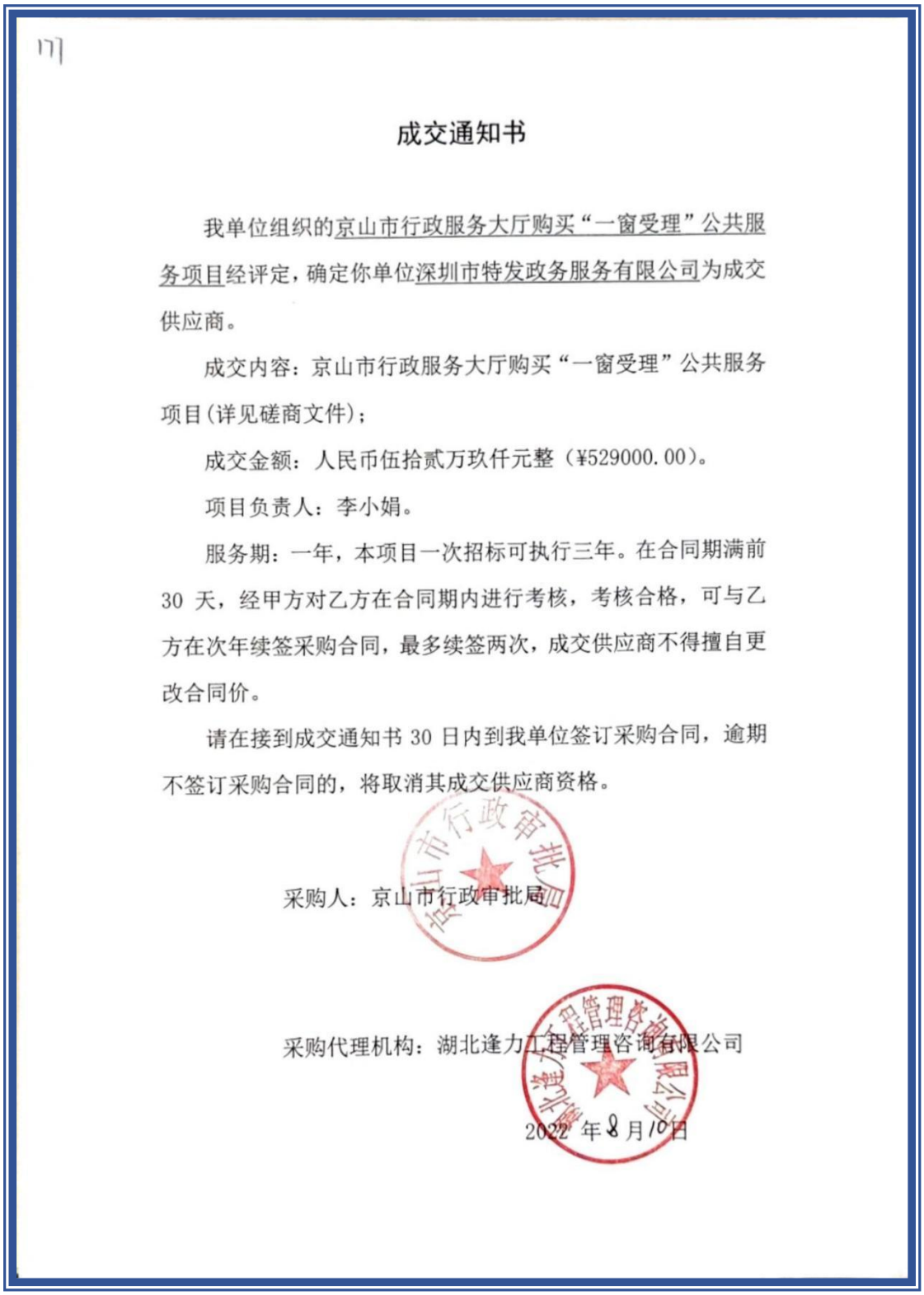
日期：2022 年 12 月 30 日

10.京山市行政服务大厅购买“一窗受理”公共服务项目

(1) 中标公示截图

（查询网址：https://www.ccgp-hubei.gov.cn/notice/202208/notice_e2c3b8d0f38f48e3a6e29dd3e8fc51af.html）

(2) 中标通知书



成交通知书

我单位组织的京山市行政服务大厅购买“一窗受理”公共服务项目经评定，确定你单位深圳市特发政务服务有限公司为成交供应商。

成交内容：京山市行政服务大厅购买“一窗受理”公共服务项目(详见磋商文件)；

成交金额：人民币伍拾贰万玖仟元整（¥529000.00）。

项目负责人：李小娟。

服务期：一年，本项目一次招标可执行三年。在合同期满前30 天，经甲方对乙方在合同期内进行考核，考核合格，可与乙方在次年续签采购合同，最多续签两次，成交供应商不得擅自更改合同价。

请在接到成交通知书 30 日内到我单位签订采购合同，逾期不签订采购合同的，将取消其成交供应商资格。

采购人：京山市行政审批局

采购代理机构：湖北逢力工程管理咨询有限公司

2022 年 8 月 10 日

(3) 项目合同（2022.8.9-2023.8.8）

京山市行政服务大厅购买“一窗受理”公共服务项目购买服务合同

【合同编号：JMJS-TFZW202208-A】

项目名称：京山市行政服务大厅购买“一窗受理”公共服务项目

甲　　方：京山市行政审批局

乙　　方：深圳市特发政务服务有限公司

目 录

1 项目概况 4
2 合同有效期 4
3 服务内容及要求 4
4 服务费用 6
5 支付方式及支付约定 7
6 甲方的权利和义务 7
7 乙方的权利和义务 8
8 违约责任 8
9 责任免除 9
10 合同续签与终止 9
11 附件 9
12 其它 10
附件一：京山市行政服务大厅购买“一窗受理”公共服务项目服务协议 11
附件二：授权委托书 13

京山市行政服务大厅购买“一窗受理”公共服务项目购买服务合同

合同编号： JMJS-TFZW202208-A

甲方：京山市行政审批局

地址：湖北省荆门市京山市新市镇轻机大道729号

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1501-1502A

负责人:陈宝杰

联系电话:0755-83075911

账户信息:

开户行名称:中国银行深圳福华支行

账号:7432 6634 9773

依据国家相关法律及地方性法规、规章、政策等规定，在平等、自愿、协商一致的基础上，甲、乙双方就甲方京山市行政服务大厅购买“一窗受理”公共服务项目的相关事宜，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

京山市行政服务大厅位于湖北省荆门市京山市新市镇轻机大道729号，本项目甲方拟通过政府购买服务选定乙方提供管理及综合岗位服务。

2 合同有效期

本合同有效期从 2022 年 08 月 09 日至 2023 年 08 月 08 日止，本合同双方签字并盖章后生效。

3 服务内容及要求

3.1 服务内容

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 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提升、税率提升等影响乙方成本支出的，甲方应当根据政府调整的比例以书面形式协商确定支付差额，支付时间由甲乙双方具体商定，或对服务费用进行相应递增。

4.6 甲方根据年度考核情况综合评估，综合得分95以上可酌情考虑执行费用奖励，该费用为甲方对乙方提升服务质量的激励举措，奖励金额及是否执行该项奖励措施由甲方自行决定。

5 支付方式及支付约定

5.1 本项目服务费用每月据实结算；甲方书面通知乙方人员上岗日期为费用的计算起始日期；支付方式：银行转账。

5.2 支付约定：乙方提供服务后，甲乙双方据实约定费用具体支付时间，最迟于次月20日前将上月服务费用支付乙方，甲方应及时将费用支付给乙方，汇付所需手续费由甲方承担。

6 甲方的权利和义务

6.1 甲方权利

1. 甲方有权对乙方提供工作人员进行工作任务分配及工作质量进行检查监督，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。

2. 甲方有权对乙方的服务人员及服务质量进行考核评价，并根据考核评价结果对乙方进行处罚与奖励，有权通过考核对不符合合同要求的服务人员提出更换，但不能干涉乙方的内部人事管理，包括人员推荐。

3. 甲方有权因乙方未提供或未按时提供合格的发票，不承担延迟支付责任。

4. 甲方依据法律、法规规定享有的其他权利。

6.2 甲方义务

1. 甲方在合同履行期间，应向乙方无偿提供因窗口业务开展所必须的办公场所及岗位运作所需的物资、材料及费用等。

2. 为乙方服务人员提供工作支持、相关业务培训及劳动保护，含法律、政策、规范及相关信息等。

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。

4. 按合同约定的时间及时支付服务费用。

5. 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

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，若甲方未按合同约定及时支付服务费用，每延迟一天，乙方有权向甲方请求支付延迟付款额万分之二的违约金，甲方超过三十日仍未支付服务费用的，乙方有权单方解除合同并不承担任何违约责任；乙方解除本合同后，甲方仍须向乙方及时付清本合同已完成服务部分的相应款项；

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；

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；

4. 乙方有权依据法律、行政法规规定享有的其他权利。

7.2 乙方义务

1. 乙方须严格履行合同服务内容，满足合同内的服务需求，并根据服务标准提供，涉及费用结算的，需事先提供合格的发票；

2. 乙方须遵守国家和本项目所在地区的法律、法规及甲方相关管理制度、规范等内部管理文件要求；

3. 乙方应按照国家有关服务的技术标准、行业规范以及本服务合同的要求提供专业化、标准化的服务；

4. 接受甲方服务质量考核评价，并对考核结果应用；

5. 乙方须履行的法律、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，如未提前三

个月以上书面通知对方的，均视作违约，违约方除赔偿对方由于提前解约造成的直接和间接损失外，还需向对方支付相当于三个月服务费的违约赔偿金。

9 责任免除

9.1 在服务中发生下列情况，乙方不承担责任：

1. 因不可抗力导致服务中断的；

2. 因甲方未能按服务需求及时提供相关设施设备、物资、资金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；

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；

4. 乙方在履行工作职责过程中而采取的紧急避险措施而产生的损失和影响的；

5. 甲方未按合同约定，向乙方提供相应权利保障服务运行，导致服务影响或服务中断等后果的。

10 合同续签与终止

10.1 本合同期满后，经甲方考核评估或双方协商谈判确定是否续签，续签合同的费用按市场价格双方协商确定。

10.2 乙方在合同期内提供的服务未能达到合同目标或违反本合同附件相关要求，达到终止合同条件的，甲方有权单方面解除合同。

10.3 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。

10.4 在合同终止时，乙方需向甲方移交包括但不限于设备设施、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备设施、相关文件、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。

11 附件

11.1 京山市行政服务大厅购买“一窗受理”公共服务项目服务协议

11.2 授权委托书

12 其它

12.1 本合同中的附件，作为本合同的一部分，与本合同具有同等的法律效力；

12.2 因本合同而引起任何争议，由双方协商解决，协商不成，双方同意将争议提交荆门市仲裁委员会仲裁，仲裁裁决是终局的，对双方均有约束力；

12.3甲乙双方一致确认，甲乙双方是服务外包合同关系，乙方应根据甲方的合同目的及工作要求选派合适的现场工作人员及项目管理人员，同时，甲方有权对乙方指派人员提出具体的工作要求、指示，并进行监督。于此情况下，甲方与乙方指派人员之间无任何劳动关系或劳务关系，也不存在任何人身依附关系，故甲方无需对乙方指派人员的工资、社保、因工受伤或意外伤亡、医疗等承担任何义务，由乙方对其指派人员承担用人单位的一切经济和法律法律责任。

12.4 本合同一式肆份，甲方两份，乙方两份，均具有同等法律效力。本合同未尽事宜或需要增加其他服务的，由甲、乙方另行书面协商确定。

甲方：京山市行政审批局

授权代表：

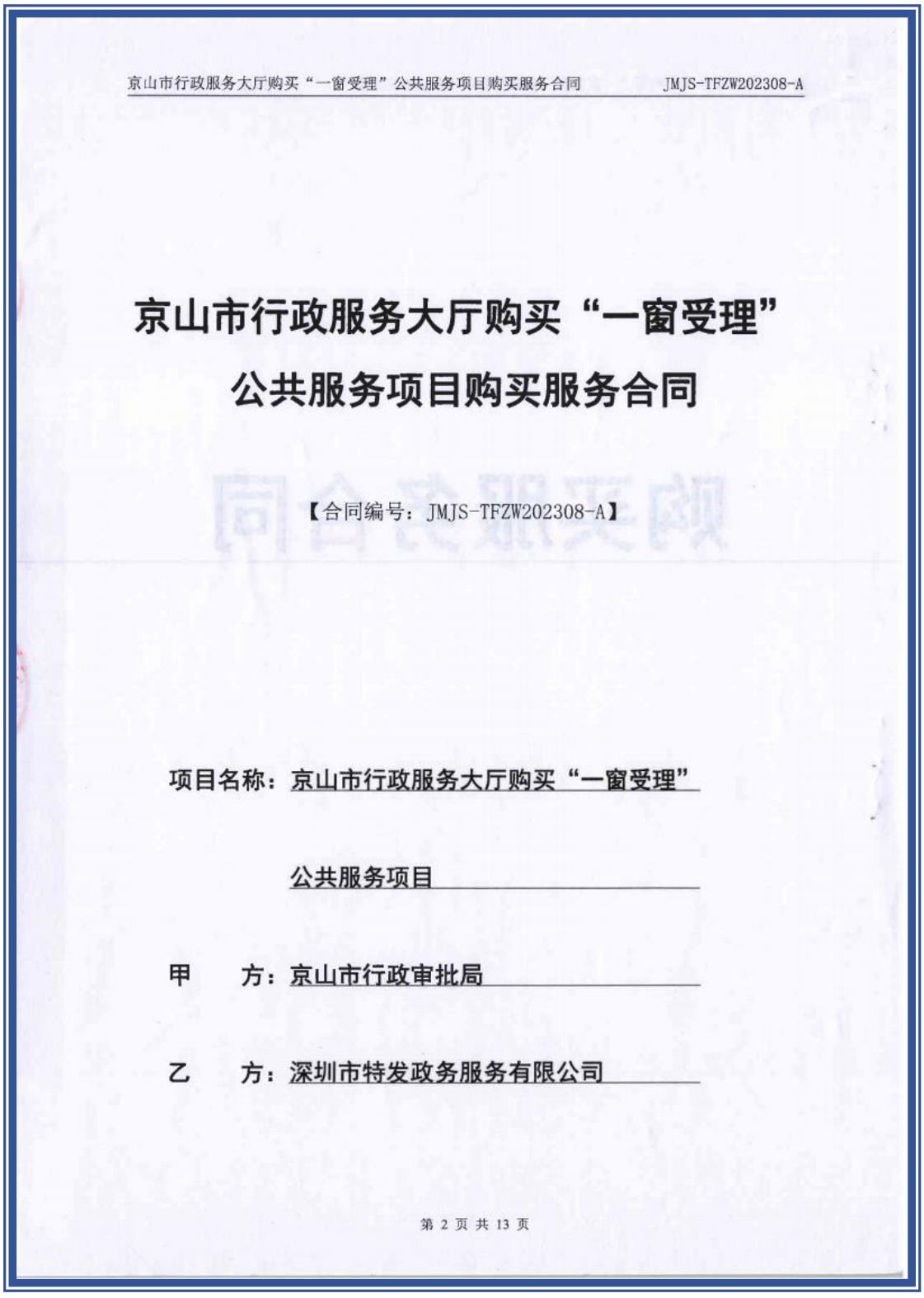
日期：2022年 8月 9日

乙方：深圳市特发政务服务有限公司

授权代表：

日期：2022 年 8月 9 日

(4) 续签项目合同（2023.8.9-2024.8.8）



京山市行政服务大厅购买“一窗受理”公共服务项目购买服务合同 JMJS-TFZW202308-A

京山市行政服务大厅购买“一窗受理”公共服务项目购买服务合同

【合同编号：JMJS-TFZW202308-A】

项目名称：京山市行政服务大厅购买“一窗受理”公共服务项目

甲　　方：京山市行政审批局

乙　　方：深圳市特发政务服务有限公司

第 2 页 共 13 页

目 录

1 项目概况 4
2 合同有效期 4
3 服务内容及要求 4
4 服务费用 6
5 支付方式及支付约定 7
6 甲方的权利和义务 7
7 乙方的权利和义务 8
8 违约责任 8
9 责任免除 9
10 合同续签与终止 9
11 附件 9
12 其它 10
附件一：京山市行政服务大厅购买“一窗受理”公共服务项目服务协议 11
附件二：授权委托书 13

京山市行政服务大厅购买“一窗受理”公共服务项目购买服务合同

合同编号： JMJS-TFZW202308-A

甲方：京山市行政审批局

地址：湖北省荆门市京山市新市镇轻机大道729号

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1501-1502A

负责人:崔平

联系电话:0755-83075911

账户信息:

开户行名称:中国银行深圳福华支行

账号:7432 6634 9773

依据国家相关法律及地方性法规、规章、政策等规定，在平等、自愿、协商一致的基础上，甲、乙双方就甲方京山市行政服务大厅购买“一窗受理”公共服务项目的相关事宜，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

京山市行政服务大厅位于湖北省荆门市京山市新市镇轻机大道729号，本项目甲方拟通过政府购买服务选定乙方提供管理及综合岗位服务。

2 合同有效期

本合同有效期从 2023 年 08 月 09 日至 2024 年 08 月 08 日止，本合同双方签字并盖章后生效。

3 服务内容及要求

3.1 服务内容

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 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提升、税率提升等影响乙方成本支出的，甲方应当根据政府调整的比例以书面形式协商确定支付差额，支付时间由甲乙双方具体商定，或对服务费用进行相应递增。

4.6 甲方根据年度考核情况综合评估，综合得分95以上可酌情考虑执行费用奖励，该费用为甲方对乙方提升服务质量的激励举措，奖励金额及是否执行该项奖励措施由甲方自行决定。

5 支付方式及支付约定

5.1 本项目服务费用每月据实结算；甲方书面通知乙方人员上岗日期为费用的计算起始日期；支付方式：银行转账。

5.2 支付约定：乙方提供服务后，甲乙双方据实约定费用具体支付时间，最迟于次月20日前将上月服务费用支付乙方，甲方应及时将费用支付给乙方，汇付所需手续费由甲方承担。

6 甲方的权利和义务

6.1 甲方权利

1. 甲方有权对乙方提供工作人员进行工作任务分配及工作质量进行检查监督，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。

2. 甲方有权对乙方的服务人员及服务质量进行考核评价，并根据考核评价结果对乙方进行处罚与奖励，有权通过考核对不符合合同要求的服务人员提出更换，但不能干涉乙方的内部人事管理，包括人员推荐。

3. 甲方有权因乙方未提供或未按时提供合格的发票，不承担延迟支付责任。

4. 甲方依据法律、法规规定享有的其他权利。

6.2 甲方义务

1. 甲方在合同履行期间，应向乙方无偿提供因窗口业务开展所必须的办公场所及岗位运作所需的物资、材料及费用等。

2. 为乙方服务人员提供工作支持、相关业务培训及劳动保护，含法律、政策、规范及相关信息等。

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。

4. 按合同约定的时间及时支付服务费用。

5. 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

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，若甲方未按合同约定及时支付服务费用，每延迟一天，乙方有权向甲方请求支付延迟付款额万分之二的违约金，甲方超过三十日仍未支付服务费用的，乙方有权单方解除合同并不承担任何违约责任；乙方解除本合同后，甲方仍须向乙方及时付清本合同已完成服务部分的相应款项；

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；

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；

4. 乙方有权依据法律、行政法规规定享有的其他权利。

7.2 乙方义务

1. 乙方须严格履行合同服务内容，满足合同内的服务需求，并根据服务标准提供，涉及费用结算的，需事先提供合格的发票；

2. 乙方须遵守国家和本项目所在地区的法律、法规及甲方相关管理制度、规范等内部管理文件要求；

3. 乙方应按照国家有关服务的技术标准、行业规范以及本服务合同的要求提供专业化、标准化的服务；

4. 接受甲方服务质量考核评价，并对考核结果应用；

5. 乙方须履行的法律、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，如未提前三

个月以上书面通知对方的，均视作违约，违约方除赔偿对方由于提前解约造成的直接和间接损失外，还需向对方支付相当于三个月服务费的违约赔偿金。

9 责任免除

9.1 在服务中发生下列情况，乙方不承担责任：

1. 因不可抗力导致服务中断的；

2. 因甲方未能按服务需求及时提供相关设施设备、物资、资金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；

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；

4. 乙方在履行工作职责过程中而采取的紧急避险措施而产生的损失和影响的；

5. 甲方未按合同约定，向乙方提供相应权利保障服务运行，导致服务影响或服务中断等后果的。

10 合同续签与终止

10.1 本合同期满后，经甲方考核评估或双方协商谈判确定是否续签，续签合同的费用按市场价格双方协商确定。

10.2 乙方在合同期内提供的服务未能达到合同目标或违反本合同附件相关要求，达到终止合同条件的，甲方有权单方面解除合同。

10.3 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。

10.4 在合同终止时，乙方需向甲方移交包括但不限于设备设施、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备设施、相关文件、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。

11 附件

11.1 京山市行政服务大厅购买“一窗受理”公共服务项目服务协议

11.2 授权委托书

12 其它

12.1 本合同中的附件，作为本合同的一部分，与本合同具有同等的法律效力；

12.2 因本合同而引起任何争议，由双方协商解决，协商不成，双方同意将争议提交荆门市仲裁委员会仲裁，仲裁裁决是终局的，对双方均有约束力；

12.3甲乙双方一致确认，甲乙双方是服务外包合同关系，乙方应根据甲方的合同目的及工作要求选派合适的现场工作人员及项目管理人员，同时，甲方有权对乙方指派人员提出具体的工作要求、指示，并进行监督。于此情况下，甲方与乙方指派人员之间无任何劳动关系或劳务关系，也不存在任何人身依附关系，故甲方无需对乙方指派人员的工资、社保、因工受伤或意外伤亡、医疗等承担任何义务，由乙方对其指派人员承担用人单位的一切经济和法律法律责任。

12.4 本合同一式肆份，甲方两份，乙方两份，均具有同等法律效力。本合同未尽事宜或需要增加其他服务的，由甲、乙方另行书面协商确定。

甲方：京山市行政审批局

授权代表：

日期：2023年8月16日

乙方：深圳市特发政务服务有限公司

授权代表：

日期：2023 年 8 月 16 日

11.2023年度鄂州市12345政务服务便民热线外包服务项目

(1) 中标公示截图

（查询网址：https://www.ccgp-hubei.gov.cn/notice/202302/notice_0229a15695a0422a93e68ffc744fba19.html）

(2) 中标通知书

201

中标通知书

深圳市特发政务服务有限公司：

湖北盛德工程造价咨询有限公司受鄂州市人民政府办公室的委托，就鄂州市 2023 年 12345 政务服务便民热线服务外包服务项目采用公开招标方式进行采购，按规定程序进行了开标（采购），经评标小组评审，采购人确认，贵公司为本项目的中标供应商，其中标项目内容为：鄂州市 2023 年 12345 政务服务便民热线服务外包服务项目，中标人须组织相关工作人员进驻 12345 热线办公，参照国家相关规范和采购人需求每日开展 24 小时全天候驻现场服务，并接受鄂州市人民政府办公室的日常运行监管、沟通、协调以及绩效考评 （详见招标文件采购需求），中标金额为 2765000 元。

请贵公司接此通知书后在三十日内与采购人签订合同，并按招标文件要求和投标文件的承诺履行完合同。

特此通知

采购人（盖章）：鄂州市人民政府办公室

采购代理机构（盖章）：湖北盛德工程造价咨询有限公司

2023 年 2 月 10 日

(3) 项目合同（2023.3.1-2024.2.29）

2023年度鄂州市12345政务服务便民热线外包服务项目合同

【合同编号：TFZWWH-EZ-202302-A】

项目名称：鄂州市 12345 政务服务便民热线外包服务项目

甲　　方：鄂州市人民政府办公室

乙　　方：深圳市特发政务服务有限公司

目　录

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

2023年度鄂州市12345政务服务便民热线外包服务项目合同

【合同编号：TFZWWH-EZ-202302-A】

甲　方：鄂州市人民政府办公室

地　址：鄂州市鄂城区滨湖北路特1号

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1501-1502A

依据国家相关法律、法规，在平等、自愿、协商一致的基础上，甲、乙双方就甲方鄂州市2023年12345政务服务便民热线服务外包服务项目购买服务的相关事宜，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

本项目位于鄂州市12345政务服务热线大厅，由乙方组织相关工作人员进驻12345热线办公，参照国家相关规范和甲方需求每日开展24小时全天候驻现场服务，并接受鄂州市人民政府办公室的日常运行监管、考评。

2. 合同有效期

本合同有效期壹年，自2023年3月1日起至2024年2月29日止，本合同双方签字并盖章后生效，第一年合同期满后经甲方、乙方协商一致后，可决定是否续签合同，续签年限最长不超过2年。

决定。

4.4 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。

4.5 其他配套服务所产生的费用（如办公用品、文印耗材、外出学习考察、第三方评估、相关宣传活动及其他支出）由甲方承担。

4.6 如合同履行中，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提升、税率提升等影响乙方成本支出的，甲方应当根据政府调整的比例给予相应补贴或对服务费用进行相应递增。

5. 支付方式及支付约定

5.1 支付方式：本项目服务费用以银行转账方式按季度支付，其中，3月份费用按月平均费用人民币贰拾叁万肆佰壹拾陆元陆角柒分（￥230416.67元）予以支付，后期每季度支付服务费为人民币陆拾玖万壹仟贰佰伍拾元整（￥691250元）。

5.2 支付约定：本合同签订后，乙方在每季度结束前开具本季度服务费用对应发票，甲方收到发票后15日内将本季度费用支付给乙方，汇付所需手续费由甲方承担。

5.3 乙方账号信息

户　名：深圳市特发政务服务有限公司鄂州分公司

账　号：5547 7876 9973

开户行：中国银行鄂州分行营业部

6. 甲方的权利和义务

6.1 甲方权利

6.1.1 甲方有权对乙方参与本项目的人员进行工作任务分配及对工作质量进行检查监督，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 甲方有权对乙方服务进行进行考核评价。

6.1.3 甲方有权因乙方未提供或未按时提供合格的发票，不承担延迟支付责任。

6.1.4 甲方依据法律、法规规定享有的其他权利。

6.1.5 乙方服务被评价考核不合格的，甲方有权要求乙方限期整改，整改还不合格的，甲方有权解除合同，还有权要求乙方支付相当于三个月服务费的违约金。

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物资、材料及费用等(包含但不限于办公位、办公设备、工具、材料、费用等）。

6.2.2 为乙方提供工作支持、相关业务培训及劳动保护等协助，含法律、政策、规范及相关信息等。

6.2.3 甲方负责 12345 政务服务热线的日常运行监管，负责 12345 政务服务热线的升级改造、功能拓展。

6.2.4 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。

6.2.5 按合同约定的时间及时支付服务费用给乙方。

6.2.6 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 乙方有权向甲方收取本合同约定的服务费用，若甲方未按合同约定及时支付服务费用，延迟一个月后，每延迟一天，乙方有权向甲方请求支付延迟付款额万分之二的违约金，延迟超过两个月，乙方有权单方解除合同并不承担任何违约责任，乙方解除本合同后，甲方仍须向乙方及时付清本合同已完成服务部分的相应款项。

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 乙方有权利根据项目实际安排相应服务人员、服务班次、排班时间，负责人员的招聘、入职、薪资、离职等事宜。

7.1.5 乙方有权依据法律、行政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约定，满足合同内的服务需求，根据国家有关服务标准提供服务，并接受甲方的监督检查考评。

7.2.2 乙方须做好服务人员培训工作，培训内容主要包括热线服务标准用语，沟通技巧和理解能力，热线工作内容、流程及要求；基本的法律、法规、政策及其他的相关内容。

7.2.3 乙方须遵守国家法律、法规及甲方相关管理制度、规范等内部管理文件要求。

7.2.4 乙方服务人员应按规定统一着装、着装整齐清洁，仪表仪容整洁端庄；在指定位置佩戴标志，站姿端正，坐姿稳重，

按岗位要求统一着装、言行规范。

7.2.5 乙方应切实做好热线服务相关信息安全工作，培训、督促工作人员增强信息安全意识，对各类业务数据和市民信息保密，未经甲方允许不得以任何形式向他人提供或泄露。

7.2.6 乙方应按《劳动合同法》的规定与其聘用的服务人员签订书面劳动合同并购买社会保险。

7.2.7 乙方须履行的法律、法规规定的其他义务。

8. 违约责任

8.1 除不可抗力情况导致合同无法履行外，甲乙双方中任何一方无故提前终止合同的，如未提前三个月以上书面通知对方的，均视作违约，违约方除赔偿对方由于提前解约造成的直接和间接损失外，还需向对方支付相当于三个月服务费的违约金。

9. 责任免除

9.1 在服务中发生下列情况，乙方不承担责任：

9.1.1 因不可抗力导致服务中断的；

9.1.2 甲方未按合同约定，未能按服务需求及时提供相关设施设备、物资、资金等保障，导致服务内容无法按规定的时间及要求实施造成损失的，或导致服务影响或服务中断等后果的；

9.1.3 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；

9.1.4 乙方在履行服务甲方工作职责过程中采取紧急避险措施而产生的损失和影响的。

9.2 在服务中发生下列情况，甲方不承担责任：

9.2.1 因乙方原因未为其聘用的人员购买社会保险，服务人员在合同期间发生工伤事故，或因社会保险等问题产生劳动争议

的，甲方不承担责任，由乙方承担全部责任。

10. 合同续签与终止

10.1 本合同期满后，经甲方考核评估或双方协商谈判确定是否续签，续签合同的费用按市场价格由双方协商确定。

10.2 合同存续期间，若乙方存在未按协议履约、服务质效低下等重大过错，经提醒拒不整改的，甲方有权解除合同，并向乙方发送书面函件。

10.3 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。

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

※乙方使用的甲方所有设备设施、相关文件、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。

11. 其它

11.1 本合同中的附件，作为本合同的一部分，与本合同具有同等的法律效力。

11.2 因本合同而引起任何争议，甲、乙双方应友好协商解决；如协商不成，甲乙双方中任何一方均可向甲方所在地人民法院提起诉讼解决。

11.3 本合同一式肆份，自双方签字并盖章后生效。双方各执贰份，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、乙双方另行协商确定。

甲方：鄂州市人民政府办公室　　乙方：深圳市特发政务服务有限公司

授权代表：　　授权代表：

日期：2023年3月28日　　日期：2023年3月28日

12. 长江新区管委会机关购买服务项目

(1) 中标公示截图

（查询网址：https://www.ccgp-hubei.gov.cn/notice/202211/notice_749784990467530752.html）

ccgp-hubei.gov.cn/notice/202211/notice_749784990467530752.html

武汉长江新城管理委员会长江新区管委会机关政府购买服务项目中标（成交）结果公告

发布日期：2022-11-08 10:27 | 发布单位：湖北省招标股份有限公司 | 项目监管地：武汉市本级 | 阅读次数：1065

一、项目编号

HBT-17322049-223964

二、采购计划备案号

F22108357-7740

三、项目名称

长江新区管委会机关政府购买服务项目

四、中标（成交）信息

包名称：长江新区管委会机关政府购买服务项目B包

供应商名称：武汉人才集团有限公司

供应商地址：湖北-武汉-江岸金源世界中心B座1501室

中标（成交）金额：2285.3016(万元)

服务类
名称：长江新区管委会机关政府购买服务项目（B包） 服务范围：详见招标文件 服务要求：详见招标文件 服务时间：1年，合同签订后45天内服务人员到服务地点报到 服务标准：详见招标文件

包名称：长江新区管委会机关政府购买服务项目A包

供应商名称：深圳市特发政务服务有限公司

供应商地址：广东-深圳-罗湖南湖街道罗湖社区人民南路2010号发展中心大厦1501-1502A

中标（成交）金额：2005.499285(万元)

(2) 中标通知书

湖北省招标股份有限公司

中标通知书

深圳市特发政务服务有限公司：

湖北省招标股份有限公司受武汉长江新城管理委员会的委托，就长江新区管委会机关政府购买服务项目（项目编号：HBT-17322049-223964-01）采用公开招标方式进行采购，按规定程序进行了评审，经评标委员会评审，采购人确认，贵单位为本项目的中标供应商，中标内容：长江新区管委会机关政府购买服务（A包），中标金额：2,005.499285万元，服务期：1年，合同签订后45天内服务人员到服务地点报到。

请贵单位接此通知书后在三十日内与采购人签订合同，并按采购文件要求和响应文件的承诺履行完合同。若贵单位为中小微企业且有融资需求，可登录人民银行应收账款融资服务平台查询融资金融机构信息并向有意愿金融机构提出政府采购合同线上信用融资申请，具体详见《关于印发<武汉市政府采购合同线上信用融资业务实施意见（试行）>的通知》（武银营【2019】55号）。

特此通知。

湖北省招标股份有限公司

2022年11月08日

计划备案单号：f22076091-5644

名　　称：武汉长江新城管理委员会	采购代理机构：湖北省招标股份有限公司
地　　址：湖北省武汉市江岸区谌家矶大道88号	地　址：武汉市武昌区中北路108号兴业银行5楼
联 系 人：吴天昊	联系人：周港、刘红光、黄太珍、陈瑜
联系方式：027-85998077	电　话：027-83763018

(3) 项目合同（2023.12.5-2024.12.4）

长江新区管委会

机关购买服务项目（A包）合同

【合同编号：TFZW-WH-CJXQ-202312-A】

项目名称：长江新区管委会机关购买服务项目

甲　　方：武汉长江新区管理委员会

乙　　方：深圳市特发政务服务有限公司武汉长江新区分公司

长江新区管委会机关购买服务项目（A包）合同

合同编号：TFZW-WH-CJXQ-202312-A

甲方：武汉长江新区管理委员会

地址：武汉市黄陂区长江新区汉口北大道208号

乙方：深圳市特发政务服务有限公司武汉长江新区分公司

地址：湖北省武汉市长江新区谌家矶大道66号A1-2

负责人：余丽娟

联系电话：027-86697791

账户信息：

开户行名称：中国农业银行股份有限公司武汉武湖支行（联行号：103521011135）

账号：17111301040011726

甲、乙双方应遵守国家颁布的《中华人民共和国民法典》《中华人民共和国政府采购法》等国家及湖北省武汉市相关法律、法规，在平等、自愿、协商一致的基础上，就武汉长江新区管委会机关购买服务项目（项目编号：HBT-17322049-223964）A包的相关事宜，订立本合同（以下简称为“本合同”），由双方共同遵守，并各自履行应负的全部责任和义务。

1 项目概况

长江新区管委会机关购买服务项目A包由乙方根据甲方要求，满足长江新区管委会部门业务岗位需求，协助长江新区管委会部门履行职责，提供政务业务辅助工作，完成政府工作任务。

2 合同有效期

本合同有效期从 2023 年 12 月 5 日至 2024 年 12 月 4 日止，本合同双方签字并盖章后生效。合同期满，经甲方考评、双方协商一致后，可续签合同。

致力成为中国政务服务优质运营商

4.2 本合同提供205名机关辅助工作人员为甲方提供岗位服务，年服务费（含税包干）为：人民币贰仟零伍万肆仟玖佰玖拾贰元捌角伍分（￥20054992.85元），具体服务费明细详见附件-1（长江新区管委会机关购买服务项目报价表）。**特别地：（1）附件1《长江新区管委会机关购买服务项目报价表》是双方根据甲方可能的需求估算的费用报价明细、报价说明及费用总额，项目实施过程中甲方的需求可能会根据实际情况予以调整，乙方同意甲方根据人员数量、设备及耗材使用量等实际情况据实结算最终费用。（2）项目运营过程中根据人员实际上岗日期、上岗人数、对应岗位月综合单价据实计算服务费；不足一月的，按照月综合单价除以30天计算每天综合单价。**

4.3 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。

5 支付约定及支付方式

5.1 支付约定：

5.1.1 办公设备采购费用在办公设备到场，经甲方验收签字后一次性支付完毕。

5.1.2 人工费用按季度付款，每一个季度初，根据人员考核及实际工作情况，在乙方提供符合甲方要求的发票后，甲方向乙方结算上季度乙方的服务费用。

5.1.3 日常耗材费用按照实际使用需要，由乙方预先购置一批耗材，经甲方签收确认后即支付。

5.1.4 甲方如因财政支付原因无法按期支付合同款，应及时通知乙方，支付期顺延一般不超过30天，如遇特殊情况，甲方书面通知乙方支付时间。

5.2 支付方式：银行转账，汇付所需手续费由甲方承担。

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工作人员进行工作任务分配，对工作质量进行检查监督，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 甲方有权在乙方提供的人选范围内通过面谈等方式筛选确定工作人员；

6.1.3 甲方有权对乙方的服务人员及服务质量进行考核评价，并根据考核评价结果对乙方进行处罚与激励，有权通过考核对不符合合同要求的服务人员提出更换；

6.1.4 如乙方未按时提供合法依规的税务发票，则甲方免除延迟支付相应款项的责

任；

6.1.5 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，应向乙方提供因工作开展所需的必要办公条件（包含但不限于办公位、办公设备、工具、材料等）。

6.2.2 甲方为乙方服务人员提供工作支持、相关业务培训，含法律、政策、规范及相关信息等。

6.2.3 乙方在执行甲方相关服务内容和规范时，甲方应充分支持与配合，必要时给予一定协助。

6.2.4 按合同约定的时间及时支付服务费。

6.2.5 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，以及通过有效的方式解决拖欠服务费的问题。

7.1.2 乙方有权对岗位人员进行安排和调整，但应当提前征得甲方同意，且重新调整和安排人员必须胜任岗位要求。

7.1.3 乙方有权依据法律、行政法规规定享有的其他权利。

7.2 乙方义务

7.2.1 乙方须严格遵守国家有关法律法规及甲方相关管理制度、规范，履行合同服务内容，涉及费用结算的，需提供合格的发票。

7.2.2 乙方应按照国家有关服务的技术标准、行业规范以及本服务合同的要求提供专业化的服务，若甲方对乙方服务提出投诉或整改要求，乙方应按要求整改落实，对不符合事项及时进行整改。

7.2.3 乙方须保守甲方工作秘密，不得提供或泄露给与提供本合同服务无关的任何第三方。

7.2.4 乙方结合甲方工作任务提交工作计划、简报等汇报材料。

7.2.5 乙方应根据甲方需要，分批开展人员招聘，按岗位数提供不少于3倍的人选供甲方筛选，招聘时间安排由甲、乙双方商定。

7.2.6 乙方接受甲方服务质量考核评价和结果应用，对考核淘汰的人员进行更换，

致力成为中国政务服务优质运营商

人员更换时间应在15个工作日内完成。

7.2.7 若年度服务期间出现服务人员休产假等短期不能到岗的特殊情形，乙方应为甲方补充机动替补人员，保障购买服务工作正常运行。

7.2.8 乙方应制定服务人员管理制度和各项应急措施，应具备专业的法律顾问团队，服务人员如出现用工纠纷、工伤、工亡事故等人员管理方面问题，均由乙方负责处理，所有责任由乙方承担。

7.2.9 乙方须履行的法律、法规规定的其他义务。

8 违约责任

8.1 未经甲方同意，乙方不得将本合同的内容全部或部分转让、分包、委托给其他第三方，否则，甲方有权解除本合同，乙方应向甲方退还服务费用，并要求乙方赔偿损失。乙方应自行善后合同解除后的一切事宜（包括服务人员纠纷等），合同解除后的善后事宜与甲方无关。

8.2 除不可抗力情况或按照约定解除合同外，乙方不得无故提前终止合同。如未提前三个月以上书面通知甲方的，均视作违约，乙方除赔偿甲方由于提前解约造成的直接和间接损失外，还需向甲方支付相当于三个月服务费的违约赔偿金。

9 责任免除

9.1 在服务中发生下列情况，甲方不承担责任：

9.1.1 因不可抗力导致服务中断的；

9.1.2 因国家政策等发生重大变更导致合同不能履行的；

9.1.3 乙方未按合同约定履行义务和责任的。

9.2 在服务中发生下列情况，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 因甲方未能按服务需求及时提供相关设施设备、物资、资金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；

9.2.3 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；

9.2.4 乙方在履行工作职责过程中因采取合理的紧急避险措施产生损失和影响的；

9.2.5 甲方未按合同约定，向乙方提供相应权利保障服务运行，导致服务影响或服务中断等后果的。

致力成为中国政务服务优质运营商

10 合同终止

10.1 乙方在合同期内提供的服务未能达到合同目标或违反本合同及合同附件相关要求，甲方有权按合同条款要求单方面解除合同，并要求乙方赔偿相应损失并支付未达标项目合同年服务费用的25%为违约金，乙方应负责有关服务人员纠纷等一切善后事宜。

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，但乙方应负责有关服务人员纠纷等一切善后事宜。

10.3 在合同终止时，乙方需向甲方移交包括但不限于设备设施、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备设施、相关文件、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。

11 附件

11.1 附件1：长江新区管委会机关购买服务项目报价表

11.2 附件2：授权委托书

11.3 附件3：长江新区管委会机关购买服务项目管理协议

11.4 附件4：长江新区管委会机关购买服务项目中标通知书

12 其它

12.1 本合同中的附件，作为本合同的一部分，与本合同具有同等的法律效力；

12.2 因本合同而引起任何争议，由双方协商解决，协商不成的，应向甲方所在地有管辖权人民法院通过诉讼的方式解决；

12.3 本合同一式陆份，甲乙双方各执叁份，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、乙方另行协商确定。

甲方：武汉长江新区管理委员会

授权代表：

日期：2023年 12月 5日

乙方：深圳市特发政务服务有限公司武汉长江新区分公司

授权代表：

日期：2023 年 12月 5日

（二）业绩评价

1. 信阳市政务服务中心“一窗受理、受审分离”辅助公共服务项目

深圳市特发政务服务有限公司武汉分公司
SHENZHEN SDG GOVERNMENT AFFAIRS SERVICE CO.,LTD WUHAN BRANCH

编号：QES-MR-BWHQA-27　版本：A/0

供应商履约评价表

项目名称	信阳市政务服务中心	
供应商名称	深圳市特发政务服务有限公司武汉分公司	
合同履约时间	按合同履约时间	
项目情况简介	深圳市特发政务服务有限公司信阳市政务服务中心项目合同金额6991000元；合同编制100人；提供政务服务中心咨询导引、帮办代办、窗口受理、统一发证、大厅巡检、讲解服务，通过成熟的管理手段、丰富的服务经验、完善的培训体系及各项服务的跟踪考核制度，落实工作标准，确保服务中心服务质效，为美好生活看信阳贡献力量。	
履约情况总体评价		
履约能力	资质等级、技术实力、服务体系、财务状况	☑优秀 ☐良好 ☐一般 ☐差
服务质量	服务意识、配合度	☑优秀 ☐良好 ☐一般 ☐差
人员到位	人员到位情况	☑优秀 ☐良好 ☐一般 ☐差
诚信廉洁	诚信、廉洁评价	☑优秀 ☐良好 ☐一般 ☐差
整体评价	整体评价	☑优秀 ☐良好 ☐一般 ☐差
其它意见	继续努力，争取工作越来越好	
甲方意见（公章）	信阳市政务服务中心	
日期：2023年 6月14日		

备注：
1、项目情况简介可描述项目定位、体量、人数、服务界面等信息；
2、请加盖与合同一致单位公章。

生效日期：2023.06.01

2. 蔡甸区行政审批局购买政务服务外包项目

深圳市特发政务服务有限公司武汉分公司
SHENZHEN SDG GOVERNMENT AFFAIRS SERVICE CO.,LTD WUHAN BRANCH

编号：QES-MR-BWHQA-27　版本：A/0

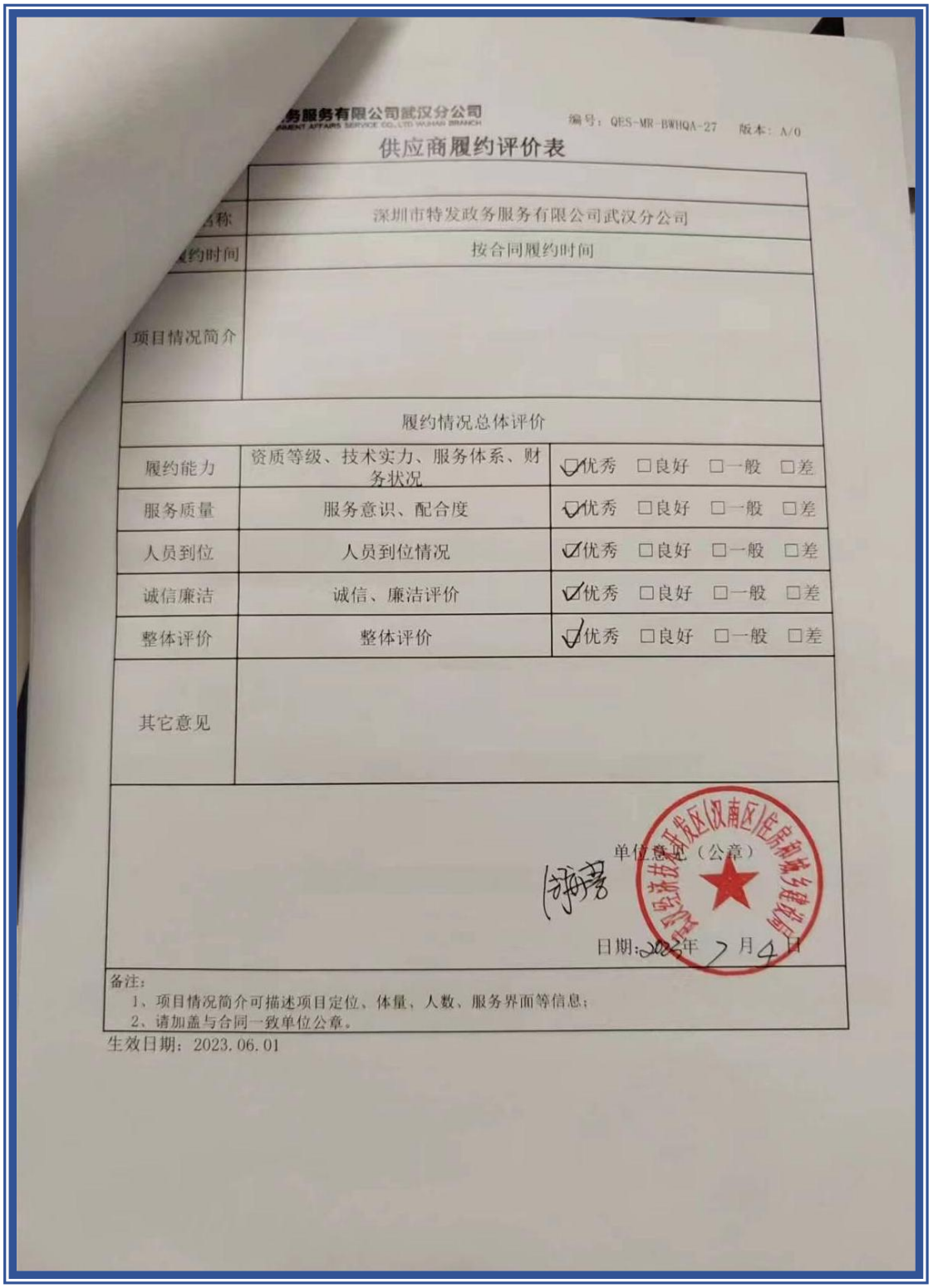
供应商履约评价表

项目名称	蔡甸区行政审批局项目	
供应商名称	深圳市特发政务服务有限公司武汉蔡甸分公司	
合同履约时间	2022.6.19-2023.6.18、2022.10.1-2023.9.30、2023.2.22-2024.2.21	
项目情况简介	蔡甸区行政审批局项目位于武汉市蔡甸区成功大道88号。蔡甸区行政审批局购买政务服务项目目前在执行三个合同，合同编制217人，服务内容包括窗口收件、帮办咨询、会务接待、大厅纪律等工作。	
履约情况总体评价		
履约能力	资质等级、技术实力、服务体系、财务状况	☑优秀 □良好 □一般 □差
服务质量	服务意识、配合度	☑优秀 □良好 □一般 □差
人员到位	人员到位情况	☑优秀 □良好 □一般 □差
诚信廉洁	诚信、廉洁评价	☑优秀 □良好 □一般 □差
整体评价	整体评价	☑优秀 □良好 □一般 □差
其它意见	无。	
项目管理专业，服务优良。	单位意见（公章） 日期：2023年6月28日	

备注：
1、项目情况简介可描述项目定位、体量、人数、服务界面等信息；
2、请加盖与合同一致单位公章。

生效日期：2023.06.01

3. 武汉经济技术开发区（汉南区）住房和城乡建设局政务服务外包项目



务服务有限公司武汉分公司

编号：QES-MR-BWHQA-27 版本：A/0

供应商履约评价表

名称	深圳市特发政务服务有限公司武汉分公司
履约时间	按合同履约时间
项目情况简介	

履约情况总体评价		
履约能力	资质等级、技术实力、服务体系、财务状况	☑优秀 □良好 □一般 □差
服务质量	服务意识、配合度	☑优秀 □良好 □一般 □差
人员到位	人员到位情况	☑优秀 □良好 □一般 □差
诚信廉洁	诚信、廉洁评价	☑优秀 □良好 □一般 □差
整体评价	整体评价	☑优秀 □良好 □一般 □差
其它意见		

单位意见（公章）

日期：2023年7月4日

备注：
1、项目情况简介可描述项目定位、体量、人数、服务界面等信息；
2、请加盖与合同一致单位公章。

生效日期：2023.06.01

4. 麻城市政务服务和大数据管理局购买窗口服务项目

深圳市特发政务服务有限公司武汉分公司
SHENZHEN SDG GOVERNMENT AFFAIRS SERVICE CO.,LTD WUHAN BRANCH

编号：QES-MR-BWHQA-27　版本：A/0

供应商履约评价表

项目名称	麻城市政务服务和大数据管理局购买窗口服务合同	
供应商名称	深圳市特发政务服务有限公司武汉分公司	
合同履约时间	按合同履约时间	
项目情况简介	麻城市政务服务和大数据管理局入驻窗口包括公安、人社、医保、民政、监管登记、住建、交通等，窗口配置共56人，主要负责人社、医保、民政、监管登记、教育等事项业务，窗口人员主要负责协助咨询、引导、帮办、收件、数据录入等服务。	
履约情况总体评价		
履约能力	资质等级、技术实力、服务体系、财务状况	☑优秀 □良好 □一般 □差
服务质量	服务意识、配合度	☑优秀 □良好 □一般 □差
人员到位	人员到位情况	☑优秀 □良好 □一般 □差
诚信廉洁	诚信、廉洁评价	☑优秀 □良好 □一般 □差
整体评价	整体评价	☑优秀 □良好 □一般 □差
其它意见		
单位意见（公章） 日期：2022年11月3日		

备注：
1、项目情况简介可描述项目定位、体量、人数、服务界面等信息；
2、请加盖与合同一致单位公章。

生效日期：2023.06.01

5. 鄂州市行政审批局政务服务外包项目

深圳市特发政务服务有限公司武汉分公司
SHENZHEN SDG GOVERNMENT AFFAIRS SERVICE CO.,LTD WUHAN BRANCH

编号：QES-MR-BWHQA-27　版本：A/0

供应商履约评价表

项目名称	鄂州片区市政务服务中心项目	
供应商名称	深圳市特发政务服务有限公司武汉分公司	
合同履约时间	按合同履约时间	
项目情况简介	深圳市特发政务服务有限公司武汉分公司鄂州片区市政务服务中心项目合同金额：2653413.96元；合同编制35人；提供政务服务中心咨询导办、综窗受理、业务流转、统一发件、帮办代办及大厅巡检管理等服务，通过成熟的管理手段、丰富的服务经验、完善的培训体系以及各项服务的跟踪考核制度，落实工作标准、管理制度，确保政务服务中心服务质效，快速推动鄂州市打造高效政务服务体系。	
履约情况总体评价		
履约能力	资质等级、技术实力、服务体系、财务状况	☑优秀 □良好 □一般 □差
服务质量	服务意识、配合度	☑优秀 □良好 □一般 □差
人员到位	人员到位情况	☑优秀 □良好 □一般 □差
诚信廉洁	诚信、廉洁评价	☑优秀 □良好 □一般 □差
整体评价	整体评价	☑优秀 □良好 □一般 □差
其它意见		
单位意见（公章） 日期：2023年 6月14日		

备注：
1、项目情况简介可描述项目定位、体量、人数、服务界面等信息；
2、请加盖与合同一致单位公章。

生效日期：2023.06.01

6. 随州市政务服务大厅前台岗位服务外包项目

供应商履约评价表

项目名称	随州市政务服务大厅前台岗位服务外包项目	
供应商名称	深圳市特发政务服务有限公司	
合同履约时间	2023/7/1—2025/6/30	
项目情况简介	主要服务范围覆盖前台咨询服务引导、为企业提供帮办代办服务，以及窗口收件业务；合同人数 57 人。	
履约情况总体评价		
履约能力	资质等级、技术实力、服务体系、财务状况	☑优秀 ☐良好 ☐一般 ☐差
服务质量	服务意识、配合度	☑优秀 ☐良好 ☐一般 ☐差
人员到位	人员到位情况	☑优秀 ☐良好 ☐一般 ☐差
诚信廉洁	诚信、廉洁评价	☑优秀 ☐良好 ☐一般 ☐差
整体评价	整体评价	☑优秀 ☐良好 ☐一般 ☐差
其他意见	无	
单位意见（公章）	随州市政务服务和大数据管理局 日期：2023年 10 月 30 日	

备注：1、项目情况简介可描述项目定位、体量、人数、服务界面等信息；
2、请加盖与合同一致单位公章。

7. 武汉东湖新技术开发区政务服务中心购买服务（涉企业务类）采购项目

合同履约评价表

合同名称	武汉东湖新技术开发区政务服务中心购买服务(涉企业务类)合同	
服务商名称	深圳市特发政务服务有限公司	
合同履约时间	与合同约定时间一致	
项目情况简介	项目按照甲方需求配置符合岗位要求的服务外包人员，主要负责综合服务、帮办服务和窗口服务，合同约定人数为249人，据实结算。	
履约情况总体评价		
履约能力	资质等级、技术实力、服务体系、财务状况	☑优秀 □良好 □一般 □差
服务质量	服务意识、配合度	☑优秀 □良好 □一般 □差
人员到位	人员到位情况	☑优秀 □良好 □一般 □差
诚信廉洁	诚信、廉洁评价	□优秀 ☑良好 □一般 □差
整体评价	整体评价	☑优秀 □良好 □一般 □差
其他意见	希望加大员工业务培训、着重骨干员工的培养，提高工资待遇。 7.14.	
单位意见（公章）	武汉东湖新技术开发区政务服务和大数据管理局（印章） 日期：2022年 07月 14日	

备注：1、项目情况简介可描述项目定位、体量、人数、服务界面等信息；
2、请加盖与合同一致的单位公章。

8. 荆门市行政审批局专业化导办帮办服务项目

深圳市特发政务服务有限公司武汉分公司
SHENZHEN SDG GOVERNMENT AFFAIRS SERVICE CO.,LTD WUHAN BRANCH

编号：QES-MR-BWHQA-27　版本：A/0

供应商履约评价表

项目名称	荆门市行政审批局导办帮办购买服务项目	
供应商名称	深圳市特发政务服务有限公司武汉分公司	
合同履约时间	按合同履约时间	
项目情况简介	本项目甲方拟选定乙方提供统一受理服务对象申请并进行业务指导和材料初审；提供统一叫号引导、业务咨询、帮办代办、免费复印等服务；对群众诉求及投诉提供服务及协调	
履约情况总体评价		
履约能力	资质等级、技术实力、服务体系、财务状况	☑优秀 □良好 □一般 □差
服务质量	服务意识、配合度	☑优秀 □良好 □一般 □差
人员到位	人员到位情况	☑优秀 □良好 □一般 □差
诚信廉洁	诚信、廉洁评价	☑优秀 □良好 □一般 □差
整体评价	整体评价	☑优秀 □良好 □一般 □差
其它意见		
单位意见（公章） 日期：2023年 6月15日		

备注：
1、项目情况简介可描述项目定位、体量、人数、服务界面等信息；
2、请加盖与合同一致单位公章。

生效日期：2023.06.01

9. 荆门市东宝区行政审批局帮办代办服务项目

深圳市特发政务服务有限公司武汉分公司
SHENZHEN SDG GOVERNMENT AFFAIRS SERVICE CO.,LTD WUHAN BRANCH

编号：QES-MR-BWHQA-27　版本：A/0

供应商履约评价表

项目名称	荆门市东宝区行政审批局导办帮办购买服务项目	
供应商名称	深圳市特发政务服务有限公司武汉分公司	
合同履约时间	按合同履约时间	
项目情况简介	本项目甲方拟选定乙方提供统一受理服务对象申请并进行业务指导和材料初审；提供统一叫号引导、业务咨询、帮办代办、免费复印等服务；对群众诉求及投诉提供服务及协调。	
履约情况总体评价		
履约能力	资质等级、技术实力、服务体系、财务状况	☑优秀 □良好 □一般 □差
服务质量	服务意识、配合度	☑优秀 □良好 □一般 □差
人员到位	人员到位情况	☑优秀 □良好 □一般 □差
诚信廉洁	诚信、廉洁评价	☑优秀 □良好 □一般 □差
整体评价	整体评价	☑优秀 □良好 □一般 □差
其它意见	无	
单位意见（公章） 荆门市东宝区行政审批局 日期：2023年 6月14日		

备注：
1、项目情况简介可描述项目定位、体量、人数、服务界面等信息；
2、请加盖与合同一致单位公章。

生效日期：2023.06.01

10.京山市行政服务大厅购买“一窗受理”公共服务项目

深圳市特发政务服务有限公司武汉分公司
SHENZHEN SDG GOVERNMENT AFFAIRS SERVICE CO.,LTD WUHAN BRANCH

编号：QES-MR-BWHQA-27　版本：A/0

供应商履约评价表

项目名称	荆门分公司京山项目	
供应商名称	深圳市特发政务服务有限公司武汉分公司	
合同履约时间	按合同履约时间	
项目情况简介	本项目甲方拟选定乙方提供统一受理服务对象申请并进行业务指导和材料初审；提供统一叫号引导、业务咨询、帮办代办、免费复印等服务；对群众诉求及投诉提供服务及协调	
履约情况总体评价		
履约能力	资质等级、技术实力、服务体系、财务状况	☑优秀 □良好 □一般 □差
服务质量	服务意识、配合度	☑优秀 □良好 □一般 □差
人员到位	人员到位情况	☑优秀 □良好 □一般 □差
诚信廉洁	诚信、廉洁评价	☑优秀 □良好 □一般 □差
整体评价	整体评价	☑优秀 □良好 □一般 □差
其它意见	无	
单位意见（公章）	京山市行政审批局	日期：2023年6月15日

备注：
1、项目情况简介可描述项目定位、体量、人数、服务界面等信息；
2、请加盖与合同一致单位公章。

生效日期：2023.06.01