

郑州市中原区行政审批和政务信息管理局
购买政务服务辅助服务项目

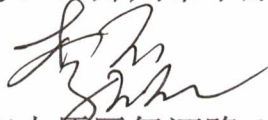
合同编号：中原公开-2025-15

签订时间：2025 年 8 月 14 日

政府采购合同

甲方（购买方）：郑州市中原区行政审批和政务信息管理局

负责人：



地址：郑州市中原区伊河路 62 号 1 号楼

乙方（服务方）： 郑州信安实业有限公司

法定代表人： 郑红蕾

地址：河南省郑州市二七区刘砦社区 2 号院 5 号楼 2-023

根据《中华人民共和国民法典》等相关规定，为保证所提供服务的质
量，明确双方的权利义务，甲乙双方在平等、自愿、协商一致的基础上，
就有关事宜达成如下协议：

服务项目内容：

（1）窗口收件及投诉受理服务：接待办事企业群众，收取、核验办
事材料并录入网上办事系统；协助受理营商环境投诉受理、办不成事窗口，
有诉即办窗口业务受理。

（2）发证服务：根据审批结果发放证照及相关办理结果。

（3）导办帮办代办、咨询引导取号、志愿服务等：提供相关业务窗
口的帮办代办、现场及电话咨询登记、志愿服务等；合理引导办事群众利
用自助服务机、网上办理等渠道办理业务；指导和协助办事群众完成自助
取号、自助查询、自助打印、自助填表、自助办理等，做好群众的咨询辅
导工作，当好办事群众参谋，引导办事群众更高效地办理业务。

（4）流转服务：负责与办理窗口和进驻政务服务中心的各局委工作
人员业务办理的沟通协调及材料流转。

（5）归档服务：负责与相关单位进行审批结果涉及的证照及相关办
理结果材料的交接、记录、归档及登记。

(6) 政务服务品牌“小原帮办”相关辅助工作：预约后台数据进行管理归集；协助拍摄制作“小原帮办”视频；协助“小原帮办”相关材料流转处理归档；协助做好“小原帮办”综合协调保障等相关工作。

(7) 政务服务辅助管理工作：协助大厅日常检查记录处理、大厅标识标牌屏幕管理等相关工作；协助处理办事处办事大厅标准化建设、创文等日常督导等相关工作。

(8) 其他涉及政务服务的辅助服务工作。

2. 服务地点：中原区政务服务大厅

3. 合同服务期限：自 2025 年 9 月 14 日起至 2026 年 9 月 13 日止。

第二条 服务要求

结合甲方具体岗位规章制度、章程及操作要求，并按照相关规定执行。

服务要求

乙方须严格遵守国家有关员工劳动保障和福利政策，保证与服务人员签订合法的劳动合同，承担对其建立劳动关系、按时支付工资、档案管理、计划生育、党团等组织关系管理，并保证根据国家法律和地方政策的规定为服务人员缴纳养老保险、失业保险、医疗保险、工伤保险和生育保险等法定社会保险及相关福利待遇。在本协议有效期内乙方不得因自身原因解除或终止其与服务人员合法有效的劳动合同关系，不得因与服务人员就劳动法律关系或在其他方面的任何争议或瑕疵影响其履行在本合同协议项下的义务。

乙方负责对提供服务人员的招聘、协调、培训以及管理工作，通过培训后，可正式入职参与甲方的服务岗位，并确保提供服务人员的稳定性。

乙方需对参与甲方服务的人员开展必要的法制教育工作，保证其严格遵守国家的各项法律、法规及甲方的各项规章制度，严格履行岗位职责，

积极配合甲方开展岗位相关业务工作。

乙方应按照甲方要求规范服务人员的工作着装，统一佩戴证件，服装整齐干净。

参与提供辅助服务人员的基本要求

1. 乙方承诺服务于甲方的辅助服务人员所持户口簿和身份证真实有效，品行端正，无不良行为记录和违法犯罪记录，对通过面试人员进行体检（无心脏病等危险疾病或传染性疾病），不使用童工。乙方承诺已经向服务人员说明劳动关系情况，与甲方仅为辅助服务关系。乙方提供的服务人员因劳动纠纷导致甲方的损失，乙方承担赔偿责任。

2. 大专及以上学历（特殊情况，条件优秀者可适当放宽）；

3. 熟练使用 office 等办公软件；

4. 礼貌、热情、主动、细致、周到；

5. 保持个人清洁卫生，勤洗澡，勤换衣，不留长指甲；

6. 口齿清晰，声音柔和，具有良好的语言表达能力；

7. 工作守时，讲求效率，有时间观念；

8. 关心同事，乐于助人，具有团队精神；

9. 理解领导意图，服从领导安排；

10. 能灵活、熟练运用既定的原则和流程解决突发事件；

11. 发挥所学知识，体现个人能力；

12. 与管理者、同事、办事人建立良好的工作关系，维护融洽工作环境；

13. 具有责任心，工作严谨，做事认真，不将不良情绪带给同事和办事人；

14. 保持安全、有效、成功的服务，用心做好本职工作，完成整体服务任务。

15. 乙方承诺服务于甲方的辅助人员遵守甲方单位的规章制度，服从甲方的统一管理。

第三条 合同金额及支付方式

1. 本合同服务费用总金额为¥ 2001000.00（大写：人民币贰佰万零壹仟元整），服务期限：自 2015 年 9 月 14 日起至 2016 年 9 月 13 日止；参与提供服务人员不超过 44 个。

2. 支付方式：甲方通过以下方式支付合同款项。

（1）合同签订后，接甲方通知后正式提供服务，每月等额支付。服务过程中，因服务质量问题，未达到采购人及合同约定服务要求，根据实际情况扣减相应金额。款项支付以财政批复资金到账时间为准。

（2）本合同服务费用包括但不限于乙方服务人员的工资、职工统筹（五险）、税金、乙方的管理费、培训费用、服务配套费用、服装费、福利待遇等所有费用，甲方不再向乙方另行支付其他费用。

（3）因乙方原因导致服务费用支付无效或错误的情况，甲方不承担法律责任。

3. 乙方提供服务费用发票，税费自负。

第四条 双方权利和义务

（一）甲方权利、义务

1. 甲方应及时向乙方提供履行本合同所必需的文件、资料。

2. 甲方应为乙方履行本合同过程中与相关政府部门及其他第三方的沟通、协调提供必要的协助。

3. 甲方应按照合同约定支付服务费用。

4. 甲方有权随时向乙方了解服务进度，并要求乙方提供服务相关资料。

5. 甲方有权对支付资金使用情况进行监督、检查，并要求乙方提供相关资料。

6. 甲方有权按照本合同约定或有关法律法规、政府管理的相关职能规定,对本服务内容进行监督和检查,有权要求乙方按照监督检查情况制定相应措施并加以整改。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。

7. 甲方有权在乙方履行合同过程中出现损害或可能损害公共利益、公共安全情形时终止本合同。

8. 甲方有权根据国家政策或法律法规的变动对服务的需求标准和质量要求作出相应变动或者取消合同。

9. 甲方有权将乙方履行合同情况及不符合管理规定情况,向相关部门报告并纳入不良信用记录、年检(报)、评估、执法等监管体系中。

10. 参与服务人员有下列情形之一的,甲方有权将服务人员退回乙方,乙方及时更换提供服务人员,而无需支付任何费用:

- (1) 严重违反甲方的规定、要求、劳动纪律的;
- (2) 消极怠工经批评教育仍不悔改的;
- (3) 不服从工作安排,对甲方利益造成重大损害;
- (4) 工作失职给甲方造成重大损失的;
- (5) 不能胜任工作经过调岗后仍不能胜任的;
- (6) 一年内累计旷工超过 10 天(含 10 天)或连续旷工超过 5 天(含 5 天)的;
- (7) 可将服务人员退回的其他情形。

(二) 乙方权利、义务

1. 乙方有权要求甲方按本合同的约定按时足额支付服务费。

2. 乙方应配备具有经验的工作人员负责政务服务辅助服务的实施,按照本合同约定的标准、要求和时间完成相应服务。

3. 乙方不得以任何理由将本合同项下的政务服务辅助服务转包给第三方承担。

4. 乙方应全面履行本合同实施过程中的相关安全管理职责,因乙方未尽到管理职责发生安全事故的,由乙方承担相应的法律责任。

5. 乙方承诺根据本合同提供的服务及相关的软件和技术资料,均已取得有关知识产权的权利人的合法授权。如发生涉及到专利权、著作权、商标权等争议,乙方负责处理并承担由此引起的全部法律及经济责任。

6. 乙方应接受并配合甲方或甲方组织对本合同履行情况的监督与检查,对于甲方指出的问题,应及时作出合理解释或予以纠正。

7. 项目交付后,乙方应根据甲方的要求无条件返还甲方向其提供的文件、资料,并向甲方移交相关政务服务辅助服务资料。

8. 乙方应于服务期限内每半年向甲方书面汇报工作情况。

第五条 履约验收

履约验收主体:郑州市中原区行政审批和政务信息管理局

时间:每月1次

方式:甲方组成验收小组进行满意度测评

程序:甲方发放测评表,验收小组进行满意度测评

履约验收的内容和标准:

甲方有权对服务质量等情况进行监督检查,进行评议并提出合理化意见。每月进行一次满意度测评,征求企业群众意见并填写“满意、基本满意、不满意”评价。统计“基本满意、不满意”项次占总项次5%(含)内的为合格,11-19%的扣除测评当次支付费用的11-19%,占20%(含)以上的扣除测评当次支付费用服务费的20%,占30%以上的扣除测评当次支付费用的30%,超30%的解除合同。

第六条 违约责任

1. 在合同履行过程中,双方因违约或重大过失造成对方经济损失的应当赔偿。

2. 乙方提供的服务不符合本服务相关文件规定或本合同约定的,甲方有权拒收,并且乙方须向甲方支付本合同总服务费 10%的违约金。

3. 乙方未能按照本合同约定时间提供服务或完成约定的合同服务内容的,每逾期 1 日按本合同总服务费的 10%向甲方支付违约金;逾期 7 日以上的,甲方有权解除本合同,由此造成的甲方经济损失由乙方承担。

4. 未经甲方书面同意,乙方不得擅自将本合同服务转包第三方承担。如擅自转包,甲方自发现之日起有权立即解除合同。乙方应按本合同总服务费的 20%向甲方支付违约金。

5. 甲、乙双方合同履行期间离职的员工,乙方不得与其(离职 3 个月内的员工)重新建立劳动关系;自甲、乙双方合同履行完毕之日起一年内,乙方不得与履约期间使用员工重新建立劳动关系;出现上述两种情况视为乙方违约,乙方向甲方支付该员工(以上两种情形重新建立劳动关系的员工) 20 个月工资作为违约金。

第七条 知识产权归属

乙方及提供服务人员在履行本合同过程中,产生的知识产权归甲方所有。

第八条 保密条款

乙方及提供服务人员应遵守国家有关保密的法律法规和行业规定,并对甲方提供的资料负有保密义务。未经甲方书面同意,不得将承接政府公共服务获得的政府、公民个人等各种信息和资料提供给其他单位或个人。如发生以上情况,甲方有权追究乙方及服务人员相应的法律责任。

第九条 不可抗力

任何一方由于不可抗力原因不能履行合同时,应在不可抗力事件发生

后 10 日内向对方通报，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对方谅解确认后，允许延期履行或变更合同，并可根据具体情况部分或全部免于承担违约责任。

第十条 合同的解除和终止

1. 除本合同另有约定外，乙方不得单方终止本合同的履行。

2. 如发生以下情况，本合同自动终止：

(1) 合同期满，双方未续签的；

(2) 乙方服务能力丧失，致使服务无法正常进行的；

(3) 在履行合同过程中，发现乙方不符合相关法律法规或规范性文件规定的服务供给主体应具备的条件，造成合同无法履行的。

第十一条 其他

1. 本合同在履行过程中发生争议的，由甲乙双方协商解决；协商不成的，任何一方均应向当地人民法院提起诉讼。

2. 本合同一式陆份，甲方叁份，乙方叁份。经甲乙双方法定代表人或授权代表签字并加盖公章或合同专用章之日起生效。

甲方：

地址：

法定代表人

（或授权委托代理人）：

账号：999156010650000006

乙方：

地址：

法定代表人

（或授权委托代理人）：

账号：8111101011700966247

开户行：郑州银行中原路支行

开户行：中信银行航海路支行

电话：67696896

电话：15294890111

签署日期：2025年8月14日

签署日期：2025年8月14日

