

清镇市人民政府政务服务中心“一窗 通办”服务项目采购合同

采 购 人：清镇市人民政府政务服务中心

供 应 商：六盘水迦迦物业服务有限公司

项目名称：清镇市人民政府政务服务中心“一窗通办”
服务项目

项目序列号：P520181202500037T

签订时间：2025年 7 月 11 日

说 明

为维护合同当事人的合法权益，依据《中华人民共和国民法典》《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》以及相关法律法规的规定，现就有关问题说明如下：

一、本《政府采购合同（服务类）》由合同协议书、通用合同条款和专用合同条款三部分组成。

二、专用合同条款附件具有相同法律效力。

三、服务，是指除货物和工程以外的其他政府采购对象。

第一部分 合同协议书

采购人（简称甲方）：清镇市人民政府政务服务中心

供应商（简称乙方）：六盘水迦迦物业服务有限公司

甲、乙双方根据清镇市人民政府政务服务中心“一窗通办”服务项目（交易编号：P520181202500037T001）的竞争性磋商结果，乙方以166.32万元人民币中标，甲方接受乙方为本项目的供应商。现双方根据《中华人民共和国民法典》《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》等法律法规的规定，并依据本项目采购过程中确定的有关内容，在平等、自愿、公平和诚实信用的基础上，达成如下协议：

一、项目概况

1.项目名称：清镇市人民政府政务服务中心“一窗通办”服务项目

2.项目编号：GZQY2025-ZWZX03

3.资金来源：市级财政预算资金

4.项目内容：清镇市政务大厅综合受理窗口、“跨省通办”窗口、帮办代办窗口及咨询投诉、服务引导、物料流转、资料流转、办事辅导、邮政服务等服务。

5.项目地点：清镇市数据湖城3-3号楼

二、服务期限

一年，自 2025 年 7 月 21 日起至 2026年 7 月 20 日止。

三、合同文件构成

- 1.本协议书与下列文件一起构成合同文件；
- 2.招标/采购公告（包括更正公告）；
- 3.招标/采购文件（包括澄清修改通知）；
- 4.中标（成交）通知书（如果有）；
- 5.投标函（响应文件）及其附录（如果有）；
- 6.专用合同条款及附件；
- 7.通用合同条款；
- 8.技术标准和要求；
- 9.服务清单；

10.其他经双方确认的信函、传真、电子邮件等，将作为本合同的组成部分，具有合同的效力。

上述各项合同文件包括合同当事人就该项合同文件所作出的补充和修改，属于同一项内容的文件，应以最新签署的为准。专用合同条款及其附件须经合同当事人签字或盖章。

四、合同文件解读及其优先顺序

组成合同的各项表述出现前后不一致的，除合同另有规定外，

以下列先后顺序为准：

- 1.合同协议书；
- 2.中标（成交）通知书；
- 3.投标函及投标函附录；
- 4.专用合同条款；
- 5.通用合同条款；
- 6.技术标准和要求；
- 7.服务清单；
- 8.其它合同文件。

五、合同金额（中标价）

本合同金额为（大写）壹佰陆拾陆万叁仟贰佰元（小写¥：1663200.00元）。

六、订立时间

本合同于2025年 7 月 11 日订立。

七、订立地点

本合同在清镇市人民政府政务服务中心订立。

八、合同生效

本合同经双方签字或盖章后成立，并自 2025 年 7 月 21 日生效。

九、补充协议

合同未尽事宜，合同当事人另行签订补充协议，补充协议是

合同的组成部分。但甲乙双方不得订立背离采购文件确定的合同文本以及采购标的、服务清单、采购金额、采购数量、技术和服务要求等实质性内容的协议。

十、其它

本合同内容的确定应以采购文件和相应文件为基础，不得违背其实质性内容。本合同应在法定时限内，双方应当将合同副本报同级政府采购财政部门 and 有关部门备案。

第二部分 通用合同条款

第1条 一般约定

1.1 严禁贿赂

合同当事人不得以贿赂或变相贿赂的方式，谋取非法利益或损害对方合法权益。因一方合同当事人的贿赂造成对方损失的，应赔偿损失，并承担相应的法律责任。

1.2 国家、社会公共利益

对当事人利用合同实施危害国家利益、社会公共利益行为的，市场监督管理和其他有关行政主管部门依照法律、行政法规的规定负责监督处理。

1.3 保密

合同双方应对因履行合同而取得的另一方当事人的信息、资料等予以保密。未经另一方当事人书面同意，任何一方均不得为与履行合同无关的目的使用或向第三方披露另一方当事人提供的信息、资料。

第2条 质量要求

2.1 本项目服务质量须符合现行国家有关服务类别的相关质量验收规范和标准要求。有关服务质量的特殊标准或要求由合同当事人在专用合同条款中约定。

2.2 因供应商原因造成服务质量未达到合同约定标准的，采

购人有权要求供应商整改直至服务质量达到合同约定的标准为止，由供应商承担由此增加的费用，并承担采购人因此产生的所有经济损失。

第3条 服务验收

3.1 供应商应对提交的项目成果作出全面检查和整理，并列出清单，作为采购人验收和结果运用的依据，清单应随提交的项目成果交给采购人。

3.2 采购人或者采购人的最终用户应当可根据项目特点对服务期内的服务实施情况进行分期考核，结合考核情况和服务效果进行阶段验收，并出具阶段验收证明书，以此作为付款阶段的凭证。验收书应当包括每一项技术、服务等要求的履约情况。

第4条 质量保证

4.1 合同当事人应根据服务的功能、用途、特点等在专用合同条款中单独约定质量保证的期限、范围等。

4.2 供应商提供服务的质量保证期可由双方在专用合同条款约定。

4.3 在质量保证期内，供应商应对服务出现的问题负责处理解决并承担一切费用。

第5条 合同价款支付

合同签订生效后，采购人应按合同约定支付合同价款，合同价款的支付细节，合同当事人双方可在专用合同条款部分约定。

第6条 履约担保

采购人需要供应商提供履约担保的,由合同当事人在专用合同条款中约定履约担保的方式、金额及提交的时间等。

第7条 不可抗力

7.1如果供应商和采购人因不可抗力而导致政府采购合同迟延履行或不能履行政府采购合同义务,不应该承担误期赔偿或不能履行政府采购合同义务的责任。因供应商或采购人先延误或不能履行政府采购合同而后遇不可抗力情形除外。

7.2在不可抗力事件发生后,当事方应尽快以书面形式将不可抗力的情况和原因通知对方。双方应尽实际可能继续履行政府采购合同义务,并积极寻求采取合理的方案履行不受不可抗力影响的其它事项。双方应通过友好协商在合理的时间内达成进一步履行合同的协议。

第8条 合同转让和分包

除招标采购文件另有规定,并经采购人事先书面同意外,供应商不得部分或全部转让或分包或全部转包其应履行的政府采购合同义务。

第9条 节能环保

合同当事人双方在履行合同过程中,应当遵循有利于节能和环境保护的产业政策,禁止交易高耗能、高污染的产品、设备及材料,禁止交易国家明令淘汰或者不符合强制性能源效率标准的用能产品、设备及材料。

第10条 合同解除

除具有《中华人民共和国政府采购法》第五十条第二款规定情形，或者《中华人民共和国民法典》第五百六十二条、第五百六十三条规定的情形及本合同约定的情形外，本合同一经签订，甲乙双方不得擅自解除合同。

第11条 合同的变更、中止或终止

11.1合同的双方当事人不得擅自变更、中止或者终止本合同。

11.2本合同继续履行将损害国家利益和社会公共利益的，双方当事人应当变更、中止或者终止合同。有过错的一方应当承担赔偿责任，双方都有过错的，各自承担相应的责任。

11.3如必须对本合同条款进行改动时，当事人双方须共同签署书面文件，作为合同的补充，并报同级政府采购监督管理部门备案。

第12条 争议的解决

12.1和解

合同当事人可以就争议自行和解，自行和解达成协议的经双方签字并盖章后作为合同补充文件，双方均应遵照执行。

12.2调解

合同当事人可以就争议请求相关行政主管部门、行业协会或其他第三方进行调解，调解达成协议的，经双方签字盖章后作为合同补充文件，双方均应遵照执行。

12.3仲裁或诉讼

因合同及合同有关事项产生的争议，合同当事人可以在专用

合同条款中约定以下一种方式解决争议：

- (1) 向贵阳仲裁委员会申请仲裁；
- (2) 向有管辖权的人民法院起诉；
- (3) 法律法规另有规定除外。

第13条 违约责任

13.1当事人一方不履行合同义务或者履行合同义务不符合约定的，应当承担继续履行、采取补救措施或者赔偿损失等违约责任。

13.2当事人一方明确表示或者以自己的行为表明不履行合同义务的，对方可以在履行期限届满前请求其承担违约责任。

13.3当事人一方未支付价款、报酬、租金、利息，或者不履行其他金钱债务的，对方可以请求其支付。

第14条 其他

合同当事人双方合同的履行，应当符合国家安全的法律法规政策，有助于实现国家的经济和社会发展政策目标，包括保护环境，扶持不发达地区和少数民族地区，促进中小微企业发展等。

本合同通用条款与专用条款规定有抵触的，以专用条款为准。

第三部分 专用合同条款

第一章 服务事项

第一条 乙方提供的服务主要内容为：

1.本着真诚合作、互惠互利的原则，经双方协商，甲方将政务大厅综合受理窗口、“跨省通办”窗口、帮办代办窗口及咨询投诉、服务引导、物料流转、办事辅导、邮政服务等工作任务交由乙方完成。乙方选派人员进驻清镇市人民政府政务大厅窗口进行服务。

2.明确1名专人负责（该人员不纳入本次 22 名购买服务人员范围）。具体职责：一是对派驻人员进行日常管理；二是作为指定联系人，负责与甲方的工作对接、通知传递，保障信息畅通。如有问题时请及时汇总反馈至中心科室，形成闭环管理。

3.乙方应对其进驻人员进行培训。培训采取集中培训、晨会、跟窗学习、轮岗学习、周考月考等方式进行。通过培训，保障派驻人员熟悉使用电脑办公、熟悉政务服务类国家政策、相关法律法规、系统操作，具有符合岗位要求的工作能力，具有较好的语言表达能力和思维反应能力，提升派驻服务人员的综合素质、业务能力和服务水平。

一是常规培训：常规培训。乙方根据甲方业务工作需要，开展实时培训。培训内容涵盖政策法规（如《国务院办公厅关于进一步优化地方政务服务便民热线的指导意见》（国办发〔2020〕

53号)《国务院关于加快推进政务服务标准化规范化便利化的指导意见》(国发〔2022〕5号)等)、政务服务改革(“一窗通办2+2”改革、“高效办成一件事”改革)、纳入综合窗口办理的各类高、低频事项及从未发生办件的事项的办理、非本级事项的办理,确保综合窗口及导服人员熟练掌握业务,推动“应进必进”“进必能办”落地。

二是晨会培训。每周至少1次,聚焦当日工作安排、潜在问题提醒及紧急业务变更培训,提升即时响应能力。

三是跟窗学习、轮岗学习。结合窗口实际,合理调配法人区、自然人区派驻人员进行轮岗学习,1年内,实现综合窗口所有人员均熟悉法人、自然人事项的无差别办理。

四是礼仪培训。每季度1次,依据《贵州省政务服务综合窗口人员服务规范(试行)》要求,围绕着装、仪容仪表、沟通礼仪、应急处置等开展培训,塑造专业政务形象。

3.乙方负责对派驻人员的管理、考核。

一是规范管理。参照《贵州省政务服务综合窗口人员服务规范(试行)》,制定匹配政务服务需求的管理办法,建立人员激励机制和退出机制,打造专业亲和的服务团队。

二是强化考核。结合政务服务高质量发展及“贵人服务”品牌建设要求,采取“月度+年度”“定性+定量”“领导评价

+ 群众评议”相结合的考核方式，将考核结果与评先评优挂钩，规范服务行为，激发工作热情，提升服务水平。

3.明确辞退情形。派驻人员出现以下情况之一的，按程序辞退：试用期考核不合格；因严重失职造成重大损失或不良影响；严重违反甲方规章制度；连续两个月（或两次）月考不合格。

第二章 双方权利义务

第二条 甲方权利义务

1. 服务需求制定与指导。制定服务需求、标准及考核要求，对乙方提供的服务进行全程指导与监督，确保符合“一窗通办”改革及“2+2”模式工作要求。

2. 工作统筹与协调。统筹推进“一窗通办”改革相关工作，协调各窗口单位配合乙方开展“一窗”综合受理业务；安排新入职人员到对应窗口进行业务实操学习，对业务专项培训及考核提出要求。

3. 日常管理监督

（1）检查乙方管理制度执行情况。乙方需于次月5日前向甲方提供针对 22 名派驻人员当月的考核结果，该考核结果与甲方对派驻人员的考核结果相结合，共同作为对 22 名派驻人员进行加减分的依据。

（2）参与乙方对综合窗口工作人员的日常考核，制定考核

细则（如考勤、办件效率、服务态度等指标）。对考核中发现的问题，乙方在10个工作日内进行整改；对乙方工作提出合理化建议，监督乙方落实。

4. 人员管理与调整

（1）对乙方派驻人员的日常工作进行监督，发现人员不符合工作标准（如服务质量不达标、业务操作不熟悉、多次违规等情况），有权书面要求乙方在7个工作日内更换，乙方需确保替换人员符合甲方提出的人员配备要求。

（2）因工作需要调整派驻人员岗位时，需提前15日书面通知乙方，乙方应配合办理岗位调动手续。

5. 办公条件保障

向乙方派驻人员提供必备的办公设施设备（如电脑、打印机等），并按实际需求及时补充日常办公耗材，设备维修由甲方负责（因乙方人员故意或重大过失损坏的除外）。

第三条 乙方权利义务

1. 人员招聘与服务实施。按甲方要求招聘22名符合岗位资质的人员，分派至甲方指定窗口开展服务；乙方应当与其招聘人员签订劳动合同，其招聘人员与甲方不存在劳动或劳务合同关系。

2. 人员稳定与管理。确保派驻人员在合同期内稳定任职，因个人原因离职需提前一个月向乙方提交书面辞职申请，同时报备给甲方，甲方应在5个工作日内答复，未经同意不得擅自变动。辞职人员需要完成工作交接，并培训补位人员通过甲方组织的业

务考核，补位人员正式上岗后，辞职人员方可离岗。

如乙方派驻人员违反上述规定擅自离职，相关事宜全权由乙方负责处理。乙方须立即安排符合岗位需求的顶岗人员到岗，确保甲方相关工作不受影响。如因乙方安排顶岗人员不及时，导致甲方遭受损失或造成不良影响的，甲方有权根据实际情况采取包括但不限于要求乙方承担损失赔偿、单方解除合同等措施。

3. 资料保密与安全。对办理的政务服务资料、数据等信息严格保密，按时存储，不得外泄、复制或向第三方提供相关信息。

4. 劳动权益与安全责任

(1) 负责派驻人员的劳动关系管理，包括工资发放（不低于当地最低工资标准）、社会保险缴纳、劳动保护等，确保乙方用工行为符合《中华人民共和国劳动法》《中华人民共和国劳动合同法》等法律法规。

(2) 乙方派驻人员在工作时间内或上下班途中发生工伤、意外事故的，乙方作为用人单位应承担全部责任，甲方可提供必要协助。

第三章 服务费用

第四条 服务费用

1. 本合同一年（12个月）约定购买服务费为壹佰陆拾陆万叁仟贰佰元整（小写¥:1663200.00元）。据实结付，全年服务费用不超过1663200元，超过部分由乙方自行承担。

2.费用支付方式及扣减:

一是每月基本服务费用按月据实支付,其他费用按产生时间据实支付。

二是针对22名派驻人员,甲乙双方将分别对其进行考核,有扣减的综合双方的考核结果进行扣减,具体扣减细节将依据双方的考核办法执行。

第五条 甲方不履行本合同约定的应尽义务,乙方可要求甲方履行,由此引起的损失,甲方应承担相应的责任。

第四章 保密条款

第六条 乙方须严格对派驻到甲方的派驻人员进行有关保密培训,采取相应措施确保派驻人员严格遵守保密法律法规和相关保密制度。在政务服务过程中获知的办事企业、办事群众的商业秘密、个人信息或其他敏感信息,不得向第三人透露,更不得用于倒买倒卖等非法用途,根据甲方因工作需要提出指令方可进行收集、整理汇总、分析。若发生泄密事件,乙方除承担法律责任外还应当一次性支付全年服务费用的 20%作为违约金。

第五章 禁止行为

第七条 未经甲方同意,禁止乙方及其派驻人员私自以甲方名义进行业务活动。经甲方查实的,乙方除按当月(支付周期是月付)服务费用的 20%承担违约责任外还应当就所造成的实际损失进行赔偿;情节严重的(造成重大经济、声誉损失的),甲方

有权立即单方解除合同，并要求乙方退还已收取的服务费用并按照本合同服务费用的 20%承担违约责任。

第六章 合同的解除或终止

第八条 若乙方未按甲方服务需求提供服务，导致甲方工作受到严重影响，或引发不良反映且造成严重后果的，甲方有权单方终止本合同，无需承担任何赔偿责任。

第九条 合同期内，任何一方需提前解除本合同的，应提前 60 天以书面形式通知对方，在征得对方书面同意且向对方一次性支付全年服务费用的 10%作为违约金后，可以解除合同。合同经双方协商解除后，在解除之日起十日内完成交接。

第十条 若因乙方原因提前终止本合同，乙方需配合甲方完成新一轮招标工作，并按要求做好交接事宜，违约金按照第九条内容支付。

第十一条 合同因不可抗力终止。因自然灾害、政府政策调整等不可抗力导致服务中断的，双方需在 15 日内协商调整服务内容，中断期间不需要违约金。

第七章 附则

第十二条 本合同有效期为 2025 年 7 月 21 日至 2026 年 7 月 20 日，未尽事宜由甲乙双方讨论补充或修改。

第十三条 甲乙双方在合作期内，如发生分歧、争议或其他纠纷，应首先在内部通过友好协商解决。若双方的分歧纠纷经过协商不能达成一致时，可向甲方所在地人民法院提起诉讼。

第十四条 本合同一式四份，甲、乙双方各执两份，具有同等法律效力。

(以下无正文，为签字盖章页)

甲方(公章):

地址: 清镇市数据湖城3-3号楼

法定代表人: 魏萍

授权委托代理人:

电话:

开户银行:

账号:

签订日期: 年 月 日

乙方(公章):

地址:

法定代表人:

授权委托代理人:

电话:

开户银行:

账号:

签订日期: 年 月 日



