

郑州航空港经济综合实验区党政办公室政务服务
和大数据中心深化政务服务项目
服务合同

甲方：郑州航空港经济综合实验区党政办公室（政务服务
和大数据中心）

乙方：河南才港人力资源服务有限公司

二〇二五年 11 月 10 日



采购人（甲方）：郑州航空港经济综合实验区党政办公室（政务服务和大数据中心）

供应商（乙方）：河南才港人力资源服务有限公司

甲、乙双方根据《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国民法典》等法律法规的规定，按照郑州航空港经济综合实验区党政办公室政务服务和大数据中心深化政务服务项目的招标结果签订本合同。

一、合同文件

下列与本次采购活动有关的文件及附件是本合同不可分割的组成部分，与本合同具有同等法律效力，这些文件包括但不限于：

- 1.（郑港财采公开-2025-74）招标采购文件
2. 投标文件
3. 乙方在投标时的书面承诺
- 4.（郑港财采公开-2025-74）中标通知书
5. 合同补充条款或说明
6. 保密协议或条款
7. 相关附件、图纸及电子版资料

二、合同内容

2.1 采购范围：郑州航空港经济综合实验区党政办公室政务服务和大数据中心深化政务服务项目，主要服务内容包括园区驻点服务、线上服务升级服务、跨部门协同服务等，为政务服务和大数据中心开展政务服务进园区、打造产业服务链、实现综窗全覆盖、开展线上线下咨询辅导等服务工作。

2.2 资金来源：财政资金。

2.3 服务期限：三年。

2.4 服务标准：符合国家及行业相关标准，并满足采购单位服务要求。

2.5 服务地点：采购人指定地点。

三、合同价格形式与签约合同价

3.1 本项目合同价格形式为：固定总价合同

3.2 本项目签约含税合同总价为人民币（大写）陆佰伍拾柒万圆整（¥ 6570000元），增值税税率6%。

3.3 签约合同价包括了按合同规定的范围所提供全部费用的综合报价，包括但不限于完成合同内容所发生的人工成本（薪酬/福利/社保统筹/工装/劳保/加班费/员工意外保险等）、材料费用、工具费用、交通费、停车费、运输费、管理费、安全措施费、利润及税费等服务过程中所有相关费用。

三、甲方权利义务

3.1 按合同约定，接受乙方的服务；甲方有权制定服务工作的考核办法等相关制度，但应向乙

方充分披露并确认考核方式及细节等，指导乙方完成合同约定服务工作。

3.2 向乙方询问履行合同工作进展情况和相关内容或提出不违反法律、行政法规的建议；

3.3 与乙方协商，建议更换其不称职的工作人员；

3.4 本合同履行期间，由于乙方不履行合同约定的内容，给甲方造成损失或影响工作正常进行的，甲方有权终止本合同，并依法向乙方追索经济赔偿，直至追究法律责任；

3.5 甲方有权利对乙方在合同履行期间的行为进行监督，有权利对乙方服务执行过程进行监督；

3.6 甲方有权要求乙方制定在合同项下的相关工作制度，并报甲方审定；

3.7 甲方有权检查监督乙方在本合同项下工作的实施情况及制度的执行情况。

3.8 甲方有义务在乙方服务期间，对乙方工作给予支持。如乙方有需要，还应提供履行合同所必需的有关数据、资料等。没有甲方事先同意，乙方不得将甲方资料提供给与履行本合同无关的任何其他人。即使向履行本合同有关的人员提供，也应注意保密并限于履行合同的必需范围内。

3.9 甲方有权利了解本次服务过程所涉及到的各个板块内容信息。

3.10 甲方应按照约定条件按时向乙方支付费用。

四、乙方权利义务

4.1 按合同约定收取报酬；

4.2 对履行合同中应由甲方做出的决定，乙方有权提出建议；

4.3 当甲方提供的资料不足或不明确时，有权要求甲方补足资料或作出明确的答复；

4.4 拒绝甲方提出的违反法律、行政法规的要求，并向甲方作出解释。

4.5 根据有关法律法规及本合同的规定，制定服务方案，经甲方审定后按照本合同约定提供服务。

4.6 乙方有义务按照国家及政府相关部门的法律法规及规范性法律文件合法开展本项目约定的服务，并对服务成果承担相关法律责任，乙方有权拒绝甲方不合法的要求。

4.7 在项目实施过程中，乙方有义务接受甲方的各项监督，并在合同周期内积极的与甲方沟通，反馈各项服务进展情况及提交相应信息；

4.8 乙方按规定的时间内高质量地完成本次服务工作，保证使本项目顺利进行；

4.9 乙方应按照合同约定时间完成本次服务工作，并对服务工作质量、合规性负责。服务过程若出现服务时间不响应、服务质量不合格等因素，甲方有权按照约定的相关违约责任处理；

4.10 乙方对不符合甲方要求、工作不到位或工作中有重大失误的人员及时予以调换或辞退。

4.11 保守甲方的商业秘密。未经甲方同意不得向第三方泄露转让甲方提供的数据及相关资料。

4.12 乙方负责投保乙方所聘用人员的人身意外伤害保险，并对服务过程中造成的安全事故及人员损伤承担责任。

4.13 乙方工作符合国家有关规定、甲方要求及本合同约定。

五、付款方式及考核

1. 本合同项下所有款项均以人民币支付。

源服务



0111016

经济服务



中

2. 付款方式：合同签订后，乙方服务团队人员到位后甲方向乙方支付合同价款 10%；合同履行满 6 个月后，甲方向乙方支付至合同价款的 30%；合同履行满 12 个月后，甲方向乙方支付至合同价款的 40%；合同履行满 18 个月后，甲方向乙方支付至合同价款的 50%；合同履行满 24 个月后，甲方向乙方支付至合同价款的 60%；合同行满 30 个月后，甲方向乙方支付至合同价款的 80%；合同行满 36 个月后，甲方向乙方支付至合同价款的 100%。

甲方向乙方付款前，乙方提供符合甲方要求的合法有效等额发票否则甲方有权拒绝付款，且不承担任何逾期付款的违约责任，由此产生的全部损失由乙方自行承担。甲方在收到乙方开具的发票后，3 个工作日内付款完毕。

3. 考核方式：详见附件 2。

六、项目管理服务

乙方要指定不少于一人全权全程负责本项目服务的落实，包括服务的咨询、执行和后续工作。

项目负责人姓名：杨洁冰；联系电话：0371-86568996。

七、验收

1. 服务期限：三年，2025 年 11 月 07 日至 2028 年 11 月 06 日。

验收地点：采购人指定地点。

验收程序：(1) 供应商阶段履约完毕提出验收申请。(2) 采购人组织验收。

验收标准：根据甲方确认过的的验收清单或考核（评价）表验收，对本项目的服务成果进行验收或考核评价。

2. 乙方应对提供的服务成果作出全面自查和整理，并列清单，作为甲方验收和使用的服务条件依据，清单应随提供的服务成果交给甲方。

3. 验收时甲乙双方必须同时在场，乙方所提供的服务不符合合同内容规定的，甲方有权拒绝验收。乙方应及时按本合同内容规定和甲方要求免费进行整改，直至服务验收合格，方视为乙方按本合同规定完成服务。服务验收合格的，由双方共同签署服务验收报告或验收明细一览表。对于服务验收不合格的，发出书面整改通知书，直至整改后服务验收合格，服务验收通过的进行验收档案保存，并年底存档。在经过两次限期整改后，服务仍达不到合同文件规定内容的，甲方有权拒收，并可以解除合同；由此引起甲方损失及赔偿责任由乙方承担。

4. 甲方组织服务验收，由项目负责人、业务处室、财务室等科室委派代表参与服务验收，甲方可以视项目规模或复杂情况聘请专业人员参与服务验收，大型或复杂项目，以及涉及专业服务内容的应当邀请国家认可的第三方质量检测机构或行业专家参与验收。

5. 如根据项目实施情况需要分阶段验收，则双方分阶段签署验收报告或验收明细一览表或考核评价表。

6. 如果合同双方对《验收报告》有分歧，双方须于出现分歧后 7 天内给对方书面声明，以陈述己方的理由及要求，并附有关证据。分歧应通过协商解决。

7. 验收完毕后 2 个工作日内将考核（验收）结果在政府采购网上进行公示。

八、 分包和转包

除招标采购文件事先说明且经甲方事先书面同意外，乙方不得分包、转包其应履行的合同义务。

九、 合同的生效

1. 本合同经甲乙双方或授权代表签字并加盖公章或合同专用章后生效。

2. 生效后，除《中华人民共和国政府采购法》第 49 条、第 50 条第二款规定的情形外，甲乙双方不得擅自变更、中止或终止合同。

十、 违约责任

1. 乙方所提供服务质量不符合本合同规定的，甲方有权要求乙方进行整改，乙方在得到甲方通知之日起 1 个工作日内采取补救措施，逾期仍未采取有效措施的，甲方有权要求乙方赔偿因此造成的损失；同时每逾期 1 个工作日乙方应向甲方支付合同总价 0.1% 的违约金。

2. 甲方未按合同规定的期限向乙方支付合同款的，每逾期 1 个工作日甲方向乙方偿付应付服务费的 0.1% 违约金，但累计违约金总额不超过欠款总额的 1%。

3. 因违约方原因导致违约、本合同无法履行等情形造成守约方损失的，违约方除承担违约责任外还应支付守约方一切相关费用，包括但不限于诉讼费、保全费、鉴定费、律师费、交通费。

4. 合同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。

5. 乙方承诺提供的服务及成果等权属清楚，不得侵害他人的知识产权，造成侵权的，所有侵权责任由乙方承担，与甲方无关。若发生侵犯知识产权行为，乙方应立即免费对服务成果进行修改以使其不再侵权，并向甲方支付本合同价款的 10% 作为违约金，如违约金不足以弥补甲方损失的还应当赔偿甲方因此造成的损失。

6. 在合同生效后，乙方无故拒绝甲方管理的，甲方有权解除合同。

7. 其他未尽事宜，以《民法典》和《中华人民共和国政府采购法》等有关法律法规规定为准，无相关规定的，双方协商解决。

十一、 不可抗力

甲、乙方中任何一方，因不可抗力不能按时或完全履行合同的，应及时通知对方，并在 2 个工作日内提供相应证明，结算服务费用。未履行的部分是否继续履行、如何履行等问题，可由双方初步协商，并向主管部门和政府采购管理部门报告。确定为不可抗力原因造成的损失，免于承担责任。

十二、 争议的解决方式

1. 因服务质量问题发生争议的，应当邀请国家认可的检测机构对服务进行鉴定。服务符合标准的，鉴定费由甲方承担；不符合服务标准的，鉴定费由乙方承担。

2. 在解释或者执行本合同的过程中发生争议时，双方应通过协商方式解决。

3. 经协商不能解决的争议，双方可选择以下第 1 种方式解决：

①向 甲方住所地 有管辖权的法院提起诉讼；

②向 航空港区 仲裁委员会提出仲裁。

有限公司

航空港区

4. 在法院审理和仲裁期间，除有争议部分外，本合同其他部分可以履行的仍应按合同条款继续履行。

十三、 其他

符合《中华人民共和国政府采购法》第 49 条规定的，经双方协商，办理政府采购手续后，可签订补充合同，所签订的补充合同与本合同具有同等法律效力。

本合同一式 肆 份，甲、乙双方各执 贰 份。

(以下无正文)

甲方：(盖章)



乙方：(盖章)



法定代表人或授权代表：

(签字或盖章)



法定代表人或授权代表：

(签字或盖章)



地址：

开户银行：

账号：

电话：

签约日期 2022 年 11 月 10 日

地址： 郑州航空港区华夏大道与通航路中国中原人力资源服务产业园区 A 座 8 层 818 号房间

开户银行： 中国银行股份有限公司郑州航空港分行

账号： 255920270599

电话： 0371-86568996

签约日期 2022 年 11 月 10 日

合同附件 2:

郑州航空港经济综合实验区党政办公室政务服务和大数据中心深化政务服务项目及工作人员综合考核细则



一、总则

(一) 考核目的

通过考核确立清晰的项目服务与人员工作标准，明确工作人员的职责与要求，规范服务行为，保障服务质量。同时推动外包项目整体服务质量满足群众与企业需求，依托考核结果反馈，实现服务需求的精准匹配。

(二) 考核依据

根据《郑州航空港经济综合实验区党政办公室政务服务和大数据中心深化政务服务项目合同》，结合工作实际制定本细则。

(三) 考核对象

乙方提供的驻点政务服务及网办群众服务。

(四) 考核周期

月度考核：包含项目服务月度抽查与工作人员月度绩效考核。

季度考核：包含项目服务季度验收、工作人员季度绩效评定及季度服务成果报告审核。

年度考核：包含项目服务年度总验收、工作人员年度考核及年度服务成果报告审核。

二、考核原则

公平公正：考核过程公开透明，考核标准统一，避免主观偏见或选择性执行，确保项目与人员考核结果客观反映实际服务情况。

客观全面：考核内容覆盖项目服务全流程（时效、质量、满意度、成果报告）与工作人员全维度（规范、纪律、能力、态度），不遗漏关键环节。

量化可评：所有考核指标均明确量化标准（如响应时间、得分档次、报告提交时限），避免模糊表述，确保考核结果可追溯、可比对。

及时反馈：考核结果及报告审核意见需在周期结束后 10 个工作日内反馈至乙方，同步告知改进方向。

三、服务实施细则

(一) 线上服务渠道

整合政务服务平台在线客服、热线电话、微信公众号等渠道，统一接入网办服务系统

实现咨询需求“一口进、集中办”，避免渠道分散导致的响应延迟，并通过“一体化”平台提供远程视频指导 支持屏幕共享（协助操作指引）、材料上传协助（指导群众规范上传材料）等功能

（二）响应机制

常规咨询：工作日内从咨询提交到首次回复，响应时间 ≤ 2 小时（与外包项目考核细则“网办咨询响应时间”一致）；

紧急事项：如系统故障、紧急审批咨询等，响应时间 ≤ 1 小时。

问题解决流程：接收咨询→分类登记（按“政策类/操作类/系统类”标注类型）→专员解答（可直接答复的即时回应）或转办（需跨部门确认的同步转办）→向群众反馈结果→开展满意度回访。

（三）服务记录与归档

全程留痕：线上服务全流程记录（含咨询内容、处理过程、反馈结果），建立电子台账，确保可追溯。

案例优化：每月整理典型问题案例库，更新优化问答模板，提升后续咨询解答效率与准确性。

四、考核体系（权重 100%）

（一）服务时效 40%

- 1.驻点现场响应时间（20%）：接收需求至现场接待 ≤ 30 分钟
- 2.网办咨询响应时间（20%）：工作日咨询提交至首次回复 ≤ 2 小时。

（二）办理质量 40%

- 1.材料齐全事项成功率（25%）：成功办理数/总办件数 $\geq 95\%$ 。
- 2.跨部门事项协调效率（15%）：按事项类型分类统计，平均办理周期不超过3个工作日。

（三）服务满意度 20%

季度问卷调查得分：满分 100 分，得分 ≥ 90 分

七、考核方式与评分规则

（一）月度考核

项目服务抽查：甲方随机抽查 30%的服务记录（含驻点服务、网办服务），对 70%服务对象进行电话回访；按“服务时效、办理质量”指标达标率扣分，每项不达标扣 2 分，报告逾期/不达标额外扣分，月度项目得分=100-扣分项总和（依据外包项目考核细则）。

（二）季度考核

项目服务验收：季度项目得分=（月度项目平均分×40%）+（季度满意度得分×40%）+（现场考核得分×20%）；现场考核含服务流程规范性、报告完整性（依据外包项目考核细则）。

（三）年度考核

项目服务总验收：综合“季度项目得分平均值”“年度服务报告质量”“整改完成情况”；平均分≥85分为合格，<85分为不合格。

八、考核结果应用

与付款挂钩：

季度验收合格（得分≥85分）：按合同约定支付季度服务费用；

得分70-84分：扣减季度费用的10%；

得分<70分：扣减季度费用的20%，乙方需在15日内完成整改并提交报告。

合同解除：连续2次季度验收不合格，甲方有权单方解除外包合同，乙方需退还已收取但未履约部分的费用。

九、附则

本细则自发布之日起施行，实施过程中，若遇合同调整，本细则将同步修订。



合同附件 3:

郑州航空港经济综合实验区党政办公室政务服务和大数据中心深化政务服务项目 服务实施方案

一、项目概述

项目背景

根据《郑州航空港经济综合实验区党政办公室政务服务和大数据中心深化政务服务项目合同》(项目编号: 郑港财采公开-2025-74) 要求, 乙方通过专业化服务提升政务服务效率, 为企业和群众提供全流程帮办代办服务, 涵盖园区驻点服务与网办群众服务。

项目目标

组建高效服务团队, 实现“一对一”精准服务;
确保服务响应及时、办理高效, 提升服务对象满意度;
形成标准化服务流程与问题解决机制, 保障服务质量持续优化。

二、服务团队组建与管理

团队配置

驻点服务团队: 组建不少于 8 人的专项咨询团队, 成员需具备政务服务经验、政策解读能力及跨部门协调能力, 具体名单及资质报甲方备案。

网办服务团队: 配置 4 名线上服务专员, 负责线上咨询、视频指导及问题响应, 确保 7 × 24 小时轮班覆盖工作日服务需求。

人员稳定性保障

团队成员变动需提前 15 日书面通知甲方并经同意, 替换人员资质不低于原岗位要求;
建立月度人员考核机制, 考核结果与绩效挂钩, 确保服务专业性。

培训计划

岗前培训: 政策法规、服务流程、系统操作等, 培训合格后方可上岗;
年度培训: 每年为甲方提供 1 次政务服务流程培训, 内容包括服务案例分析、效率优化建议等。

三、驻点服务实施细则

服务内容与流程

政策解读与申报辅导

具体内容: 提供产业政策、惠企政策等解读, 协助企业梳理申报条件及材料清单。

流程规范: 接收企业需求 → 资料初审 → 定制申报方案 → 跟踪进度 → 结果反馈。

手续代办

具体内容：覆盖项目立项、企业注册、审批事项代办等全流程服务。

流程规范：材料收集→内部流转→跨部门协调→进度同步→结果交付。

跨部门协调

具体内容：针对复杂审批事项，协调公安、市场监管、税务等部门，推动事项联办。

流程规范：建立“部门对接清单”，明确各部门联系人及响应时限，每周更新协调进展。

办公场地与支持

甲方协调派驻地管理方提供办公场地，乙方配置必要办公设备（电脑、打印机等）及耗材。

四、网办群众服务实施细则

线上服务渠道

咨询入口：整合政务服务平台在线客服、热线电话、微信公众号等渠道，统一接入网办服务系统。

视频办服务：通过“郑好办”等平台提供远程视频指导，支持屏幕共享、材料上传协助等功能。

响应机制

响应时效：工作日咨询响应时间≤2小时，紧急事项（如系统故障）1小时内响应。

问题解决流程：接收咨询→分类登记（政策类/操作类/系统类）→专员解答或转办→结果反馈→满意度回访。

服务记录与归档

线上服务全程留痕，建立电子台账，每月整理典型问题案例库，优化问答模板。

五、服务成果报告编制与提交

报告周期与内容

月度服务报告：每月5日前提交，内容包括服务数据（办件量、响应时长、成功率）、典型案例、问题整改情况。

季度服务质量评估报告：每季度首月10日前提交，内容包括满意度调查结果、服务短板分析、改进措施及下季度计划。

年度工作总结及计划：每年12月20日前提交，内容包括年度服务成效、数据对比、甲方反馈整改情况、下年度服务优化方案。

提交方式：纸质版（加盖公章）+电子版（PDF格式）报送甲方指定负责人。



六、质量保障与风险应对

质量监控

建立“服务日志”制度，每日记录服务过程，甲方可随机抽查；

季度开展服务对象满意度调查，样本量不低于当月办件量的 30%。

应急处理

突发问题（如系统瘫痪、人员短缺）启动备用方案，2 小时内调配支援人员，确保服务不中断。

七、进度安排

合同生效后 1 个月内：完成驻点团队组建并进驻，提交团队名单、办公场地布置、系统调试完毕。

月度：每月 5 日前提交上月服务报告，甲方抽查服务记录。

季度：每季度首月 10 日前完成上季度服务质量验收，提交季度报告。

八、其他约定

服务过程中形成的报告、数据等成果归甲方所有；

本方案未尽事宜，按主合同及甲方要求执行。