

采购合同

委托方（甲方）：中国共产党绍兴市上虞区委绍兴市上虞区人民政府信访局

承揽方（乙方）：杭州德成科技服务有限公司

签订地点：上虞区

签订时间：2023 年 1 月 18 日

根据《中华人民共和国合同法》、政府采购编号为 MC20221019 招标文件、乙方投标文件的规定，经政府公开招标，签订本合同。

第一条 费用及付款方式：

费用：

本合同金额为人民币（大写）：陆拾捌万贰仟 元（¥ 682000 元）。其中两项信访办理省级地方标准创建金额为人民币（大写）：拾玖万捌仟 元（¥ 198000 元）；初次信访全流程办理标准化试点金额为人民币（大写）：肆拾捌万肆仟 元（¥ 484000 元）。

2、本项目付款方式：

1. 采购人在合同生效以及具备实施条件后 7 个工作日内向成交供应商支付预付款，金额为合同总价的 20%；2. 两项信访办理省级地方标准创建完成专家评审阶段后，支付此分项款项的 30%；3. 两项信访办理省级地方标准创建完成发布后，付清此分项款项；4. 初次信访全流程办理标准化试点项目中期验收通过，支付此分项款项的 40%；5. 初次信访全流程办理标准化试点项目完成最终验收，支付至此分项款项的 97%；6. 项目服务期结束后，采购人向成交供应商付清尾款。

第二条 履约保证金

合同签订前，需向甲方缴纳合同价的 1% 的履约保证金，在项目结束后无息退还。

第三条 补充协议

本合同执行过程中的未尽事宜，双方应本着实事求是友好协商的态度加以解决。双方协商一致的，签订补充协议。补充协议与本合同具有同等效力。但有下列情形之一的，一方可以向另一方提出变更合同权利与义务的请求，另一方应当在五日内予以答复；逾期未予答复的，视为同意：

1. 甲方未按规定的时间支付合同款。

2. 乙方未按规定的时间提供技术服务。
3. 甲方需要增加新的技术服务支持。
4. 双方其他变更合同请求。

第四条 合同内容

一、浙江绍兴上虞区初次信访全流程办理标准化试点

1.1 项目目标

通过浙江绍兴上虞区初次信访全流程办理标准化试点项目的开展,实现信访工作组织标准化、信访工作队伍建设标准化、信访办理工作制度建设标准化、信访办理工作业务标准化;为采购人在试点项目申报、实施、检查、自我评价、持续改进及试点项目验收等方面提供技术服务,并确保试点项目通过验收。

1.2 项目内容

1.2.1 浙江绍兴上虞区初次信访全流程办理标准化试点策划准备

成立浙江绍兴上虞区初次信访全流程办理标准化试点工作领导小组、标准化工作小组和标准化办公室,建立完善的标准化工作组织架构。召开试点项目动员大会,营造良好的标准化氛围。

1.2.2 建立健全初次信访全流程办理标准化体系

整理现有工作成果,提炼优秀经验做法,完善试点项目标准体系框架,针对初次信访全流程办理工作的关键环节和重点内容,梳理补充调整标准明细表,并开展标准研制工作。

1.2.3 建立健全初次信访关键办理过程标准

制定完善《信访事项复查复核工作规范》、《依法分类处理信访诉求工作规范》等工作标准规范和服务评价与改进规范,健全标准体系,使初次信访办理全过程有标可依。

1.2.4 初次信访全流程办理标准宣贯实施

供应商将协助采购人有计划、有步骤地对上虞区各级信访工作机构工作人员分层次进行初次信访全流程办理标准宣贯培训,着力提升工作人员的标准化意识、服务意识和服务水平,形成一支既有标准知识、又有服务水平的标准化工作队伍。

1.2.5 初次信访全流程办理标准体系持续改进

定期开展标准实施检查，对检查发现的问题进行记录，要求责任单位制定纠正和预防措施，调整实施方案，持续改进，在过程中总结提升。

1.2.6 初次信访全流程办理工作标准体系自我评估和整改

需成立自我评价小组，完成试点项目自我评价和持续改进工作。

1.2.7 人员要求

至少需投入3名专业人员，项目开展过程中需组织中高级别及以上专家咨询（不少于40次）、组织教授级高工级别专家研讨【小型研讨会（3位及以上）不少于8次、中型研讨会（5位及以上）不少于4次】。

1.2.8 宣传、培训

项目研究过程中需对项目进行宣传报道；组织相关培训（包括项目启动时标准化基础知识培训、标准体系和标准编写前的标准化培训、标准体系和标准发布时的重要标准宣贯培训、标准实施时的标准实施、检查培训、以及对各个业务模块的工作人员针对性的标准化岗位培训等）。

1.2.9 评估、验收

项目中期和终期需组织专家（不少于7人）进行评估、验收，终期验收时间为2024年12月底前。

1.2.10 通过试点项目验收

乙方协助甲方完成项目验收准备工作，并确保项目通过国家级验收。

二、两项信访办理省级地方标准创建

2.1 项目目标

“信访工作”是一项“民生”工程，更是一项“民心”工程，在人本化和法治化准则之下，既要求其在原有信访格局的基础之上突破创新，又要求信访政治担当强化、信访扰序有效治理、区镇两级集成联办。标准化作为一种加强和创新社会管理、提升公共服务水平的普适工具，是集先进的管理理念、有效的控制方法为一体的先进管理手段，是照章办事、规范程序、提高质量、增强效能的有效途径。在初次信访工作建设过程中标准化理念的融入和标准先行，将有利于保障初次信访办理的各个环节都有标可依。

通过编制省级地方标准，对初次信访工作涉及的相关内容作出明确规定，有效提升初次信访工作标准化建设的科学性和系统性，形成初次信访办理常态化、



长效化机制，以规范促效率，以标准提质量，推进信访工作在防范化解突出矛盾、促进社会和谐稳定方面有更大作为。在标准层面，信访工作地方标准编制完成后，通过对其进行总结和提炼，可以形成可复制、可推广的地方标准和工作经验，为全省其他单位加快实现信访办理规范化、标准化管理提供示范。为采购人在省级地方标准申报、标准编写等方面提供技术服务形成两项浙江省地方标准，并确保上述两项标准在浙江绍兴上虞区初次信访全流程办理标准化试点项目验收前发布。

2.2 项目内容

2.2.1 立项阶段

组织调研，形成对上虞区信访办理工作，尤其是计划编制的两项地方标准的清晰认识；建立组织，明确责任人和工作班子成员；召开动员座谈会，宣传地方标准指定的目的、意义。

认真研究、全面梳理信访工作现有相关法律法规、国家标准、行业标准或地方标准及项目现状，并进行成分调查与评估，形成标准草案，撰写立项建议表，进行必要性分析和可行性分析。

完成标准草案和立项建议表后将资料报送至省市监局进行立项审查，召集专家（不少于9人）进行论证。

2.2.2 征求意见阶段

专家立项评估论证后，形成完整的标准征求意见稿，并向相关单位发放地方标准征求意见稿、地方标准编制说明征求意见稿和地方标准征求意见反馈表广泛公开征求意见。

对收回的反馈意见进行分析论证，确定是否采纳，并说明理由，根据征求意见汇总情况对地方标准征求意见稿逐项进行修改，形成送审稿。

将技术审查申请表、标准送审稿及电子稿、标准编制说明及电子稿、征求意见汇总表、技术审查会专家建议名单（不少于9人）等资料报送至省市监局。

2.2.3 专家评审阶段

省市监局组织不同领域的专家（不少于9人）进行评审，对标准文本逐项进行修改，修改完后形成报批稿送至省市监局。

2.2.4 公示标准发布阶段

报批稿送评审通过后，进行网上公示，公示结束后正式发布。

2.2.5 人员要求

至少需投入 2 名专业人员，项目开展过程中需组织中高级别及以上专家咨询（不少于 12 次）、组织教授级高工级别专家研讨【小型研讨会（3 位及以上）不少于 3 次】。

2.2.6 宣传、培训

需对项目进行宣传报道，并组织相关培训。

2.2.7 标准发布

乙方协助甲方完成该项目验收准备工作，并确保两项信访办理地方标准在浙江绍兴上虞区初次信访全流程办理标准化试点项目验收前发布。

三、其他

- 1、项目实施地点：上虞；
- 2、项目服务期限：自合同签订之日起至 2025 年 12 月。

第五条 双方确定因履行本合同应遵守的保密义务如下

甲方：

- 1、保密内容(包括技术信息和经营信息)：无。
- 2、涉密人员范围：无。
- 3、保密期限：无。
- 4、泄密责任：无。

乙方：

- 1、保密内容(包括技术信息和经营信息)：为甲方提供的技术资料、背景资料等承担保密义务，乙方调研到的信息不得向第三方透露。
- 2、涉密人员范围：参与调查和项且研究的所有知情人员。
- 3、保密期限：十年。
- 4、泄密责任：按项目服务费总额的 10%赔偿经济损失，并承担相应的法律责任。

第六条 双方确定以下列标准和方式对乙方的技术服务工作成果进行验收

- 1、乙方完成技术服务工作的形式：通过 2 种方式处理技术服务推进初次信访全流程办理标准化试点和两项信访办理省级地方标准创建项目，完成项目的申



报、实施、检查及配合甲方通过国家级验收。

2、技术服务工作成果的验收标准：本合同第四条的规定。

3、技术服务工作成果的验收方法：按照合同要求。

4、验收的时间和地点：双方协商确定。

第七条 双方确定

1、在本合同有效期内，甲方利用乙方提交的技术服务工作成果所完成的新的技术成果，归甲方所有。

2、在本合同有效期内，乙方利用甲方提供的技术资料和工作条件所完成的新的技术成果，归双方所有。

第八条 双方确定，在本合同有效期内，甲方指定 李军锋 为甲方项目联系人，乙方指定 贾楠 为乙方项目联系人。项目联系人承担以下责任：

1、落实项目的实施。

2、推动项目顺利进行。

3、关于费用、付款、配合等项目的交流。

一方变更项目联系人的，应当及时以书面形式通知另一方。未及时通知并影响本合同履行或造成损失的，应承担相应的责任。

第九条 合同的变更与终止

1、合同的变更与提前终止必须采用书面形式；

2、本合同规定的履行期限届满，合同自行终止；

3、在合同履行过程中，如遇不可抗的因素，双方协商以补充合同方式解决；

4、合同内容变更、提前终止必须提前一个月书面通知对方（合同签订首个月除外）

第十条 违约责任

1、甲方无正当理由拒绝服务的，乙方有要求甲方赔偿的权利。

2、甲方无正当理由拒绝支付合同款或者延期支付的，由甲方按应支付每天万分之 0.3 的延期违约金。

3、乙方所交付服务、质量不符合合同规定标准的，甲方有权拒绝接收，不予退还履约保证金，并有要求乙方赔偿的权利。

4、乙方未能及时交货或其它非甲方原因引起验收交货延迟的，或两项信访办理省级地方标准创建项目未在浙江绍兴上虞区初次信访全流程办理标准化试

点验收前发布，由乙方支付迟交服务合同价每天万分之0.3的误期赔偿费。

5、其他：1. 乙方提供的技术服务应符合合同及相关法律政策文件的要求，若不符合合同约定或相关政策规定的，甲方有权终止接受服务，单方面解除合同，造成损失的，由乙方承担。

2. 乙方协助甲方完成浙江绍兴上虞区初次信访全流程办理标准化试点和两项信访办理省级地方标准创建项目验收各项准备工作，并确保浙江绍兴上虞区初次信访全流程办理标准化试点项目通过国家级验收。若因乙方的原因导致该项目无法通过国家级验收，甲方有权解除合同，不予退还履约保证金，并有要求乙方赔偿的权利。

3. 乙方保证提供的技术服务项下的内容不会侵犯第三方的知识产权和其他合法权益，否则由乙方承担相关责任并赔偿甲方因此遭到的损失，如果导致甲方遭到索赔或起诉，甲方有权要求乙方承担最终生效判决/裁定/调解书中由甲方支付的或者在甲方签署的书面和解协议中约定的一切费用(包括律师费)、损害赔偿金和支出等。

4. 乙方提供的服务应符合约定的技术服务质量期限要求，乙方承诺在该期限内根据甲方的需求为该项目提供后续的质量保证服务，若因乙方不及时提供质量保证服务造成甲方损失，乙方需进行赔偿。

第十一条 争议的解决

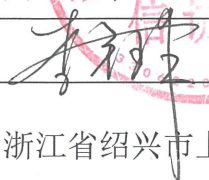
1、由于不可抗力，致使合同无法履行时，双方应按有关法律规定及时协商处理。

2、因合同执行过程中双方发生纠纷，可由双方协商解决或由双方主管部门调解，若达不成协议，双方同意就本合同产生的纠纷向仲裁委员会申请仲裁。当事人双方不在合同中约定仲裁机构的，事后又没有达成书面仲裁协议的，可向有管辖权的人民法院起诉。

第十二条 附则

1、本合同由双方代表签字，加盖双方公章或合同专用章即生效。全部成果交接完毕和编制设计费结算完成后，本合同终止。

2、本合同一式肆份，甲方和乙方各执贰份。

甲方	中国共产党绍兴市 上虞区委绍兴市上 虞区人民政府信访 局（盖章）	乙方	杭州德成科技服务有限 公司（盖章）
代表签名		代表签名	
地址	浙江省绍兴市上虞 区市民大道 987 号	地址	浙江省杭州经济技术开 发区晓城天地商业中心 1 幢 1412 室
电话	18005850997	电话	15715823835
开户银行	中国工商银行股份 有限公司上虞江扬 路支行	开户银行	中国银行股份有限公司 浙江自贸区杭州钱塘支 行
帐号	12110235091000199 25	帐号	371476744602