

# 镇海区企业公共服务平台（区 8718 平台）运营服务采购项目采 购合同

甲方：宁波市镇海区营商环境建设办公室（宁波市镇海区公共资源交易管理办公室）

法定代表人（或委托代理人）：孙颖超

地址：镇海区骆驼街道民和路569号

电话：0574-86563810

乙方：宁波市镇海区帮企一把信息服务有限公司

法定代表人（委托代理人）：王琪琪

地址：宁波市镇海区骆驼街道慈海南路1718-1号

电话：13780001890

甲、乙双方根据镇海区企业公共服务平台（区 8718 平台）运营服务采购项目（项目编号：ZZJS2025025G）单一来源采购的结果，签署本协议。

## 一、甲方责任

1. 甲方是 8718 镇海平台的运营指导单位，对 8718 镇海平台履行监管和监督权，随时了解掌握 8718 镇海平台的运营情况，指导、监督 8718 镇海平台服务企业工作。

2. 甲方监督、检查 8718 镇海平台落实企业服务相关制度。

3. 甲方明确 8718 镇海平台的业务指导和工作联系科室（单位），接收 8718 镇海平台报送的企业投诉件和需要由甲方协调解决的重大难题。

4. 甲方确定年度购买乙方服务清单，并对 8718 镇海平台运行维护和服务企业情况实行年度考核和评定，根据购买服务项目完成情况和考核评定结果按时向乙方支付年度购买的服务费用。

## 二、乙方责任

1. 乙方自行提供固定的运营场所，确保有一支 5 人以上稳定的运营团队，保障镇海 8718 平台的安全运行和企业服务工作的有序开展。

2. 乙方按照《建设企业公共服务平台完善企业困难（需求）处理流转机制实施意见》（镇政办发〔2018〕34 号）规范镇海 8718 平台运行，根据实际完善企业服务制度，确保企业反映的问题（困难）件件有答复、事事有回音。

3. 乙方及时收集、整理、发布区政府及各部门出台的有关新政策、新举措、新动态、新典型，通过网络、电话、短信等方式告知企业，并接受咨询。

4. 乙方及时答复行业、企业反映的问题。
5. 乙方通过三服务“小管家”平台及时向各镇、街道（园区）和区、市政府有关部门（单位）流转行业或企业反映的困难和问题，跟踪督促解决进程。
6. 乙方及时汇集企业满意度评价。
7. 乙方及时向甲方报送投诉件和需要由甲方协调解决的重大难题。
8. 乙方及时统计行业、企业反映的问题（困难）和解决情况。
9. 乙方不断完善和提升镇海 8718 平台服务功能，依托“企业码”和宁波市企业服务综合平台为全区企业提供数字化智能化智慧化服务，并协助运行镇海区企服平台。
10. 乙方完成甲方交办的其他工作任务。

### 三、服务内容

乙方负责镇海 8718 平台运营服务项目。主要包括但不限于政策帮享：政策卡入库、政策知晓、政策巡诊及跟踪服务、政策直播、视频号宣传；市场帮需：供需对接、项目储备及跟踪服务、闲置厂房信息管理；困难帮解：问询（需求）办理、重大难题协办；企情帮言：企服简报、企情周报、企服活动宣传、企服信息报道；专项服务：企业服务中心有关事项、问卷调查、其他重点工作 5 大类共 17 项内容。

#### 1. 服务指标：

指标内容			考核指标 (年度)	分值 100	
服务类别	序号	服务项目			单位
政策帮享	1	政策卡入库	项	200	3
	2	政策知晓	家	10000	6

	3	政策 巡诊 及跟 踪服 务	面向小微企业（规下样本企业）开展实地政策巡诊。建立年度政策帮享企业清单，通过普惠性政策打包诊、重点政策专项诊的方式，为小微企业提供一对一年度跟踪诊断服务，并形成《企业政策诊断报告表》，一企一表，并做好跟踪服务，每月反馈区企业综合服务中心。	家	100	8
	4	政策 直播	打造企服政策直播间。围绕民营经济高质量发展等热点政策、企业热点需求，组织开展线上政策直播活动，包括金融产品等其他企服直播活动。	期	12	5
	5	视频 号宣 传	打造 8718 平台视频号。拓宽政策宣传途径，定期制作包括但不限于涉企政策、资源服务、企业产品宣传等各类型企服小视频。	条	40	8
市 场 帮 需	6	供需 对接	根据企业需求，组织融资对接会、产品对接会、企业经营管管理、生产制造管理、法律等各类型供需对接企服活动。其中，供需实质性成交不少于 5000 万元或 6 笔。	场	12	12
	7	项目 储备 及跟 踪服 务	围绕制造业高质量发展政策，开展企业政策性项目需求排摸和调研，形成项目储备库，对库内信息数据进行及时更新，为政府提供有效的项目数据支撑，并做好跟踪服务，形成闭环。根据项目储备库新增项目个数计算，项目类别不少于 5 个。	项	100	6
	8	闲置 厂房 信息 管理	定期维护镇海区闲置厂房信息管理系统，做好信息的核实、更新、发布。对各镇（街道）提交的厂房出租、承租信息进行月度通报。线下组织对接和跟踪，及时向区营商环境建设办反馈对接成效。全年厂房成交笔数不少于 10 笔。	年	1	8
困 难 帮 解	9	问询 （需 求） 办理	对企业问题和需求开展“全科门诊式”受理。对于询问件，直接或经咨询相关部门后，以文字、资源包等形式予以咨询解答；对于需求件，转交“企服大市场”办理，或按其需求实现与资源供给方有效接洽。根据问询（需求）的解决数计算，对于一次提出的多个问题，属于同类的应合并计算。	件	3000	10

	10	重大难题协办	协调办理 15 家及以上的企业共性问题，或解决单家企业融资贷款等涉及金额 100 万元以上问题，或协调 2 个以上部门的企业困难难题，以上问题办理情况要有阶段性成果，至少形成 2 个以上的案例。	件	3	8
企情帮言	11	企服简报	指企服月报，应包括企服简况、部门涉企政策推送情况、企情反映、企服活动、企服案例等基本内容。	期	12	2
	12	企情周报	指反映企业热点性、时效性问题的周报。	期	40	3
	13	企服活动宣传	负责各类企服活动的宣传推广。运营 8718 公共服务平台微信公众号，每周发布动态消息，年度发布不少于 120 条。	篇	120	2
	14	企服信息报道	向相关部门或媒体报道投稿的企服信息报道。	篇	20	2
专项服务	15	企业服务中心有关事项	围绕企业共性需求、政策诊断、创新发展、设备更新、融资需求、技术对接、产业链协同等服务需求，协助区企业综合服务中心专题性开展“圆桌恳谈”、“难题帮商”、“政策帮诊”、“服务帮洽”、“市场帮拓”等“暖企护航”直通车活动。	场	30	6
			做好浙企之家考核应用相关工作。	项	1	1
	16	问卷调查	通过电话或线上问卷调查形式，对企业享政情况、经营生产情况、优化营商环境等开展专项调查，梳理汇总调查数据，形成问卷调查报告。	项	4	2
	17	其他重点工作	1、协助做好区营商办交办的有关事项。 2、协助区产供畅享平台做好产业链供需对接工作。	/	/	8

注：上述指标由甲方在合同履行期间根据实际工作需要或上级主管部门要求动态调整，乙方应无条件配合。

## 2. 服务期限

合计三年，合同一年一签。甲方将根据乙方在上一年度的合同履行、考核及财政资金审批情况决定是否续签。

本次合同服务期限至 2025 年 10 月 31 日止

#### 四、服务绩效考核和评定

甲方牵头组成考核小组对乙方年度服务绩效进行考核和评定。考核小组成员由甲方、区财政局和相关专家等人员组成。

1、考核内容和评定。主要考核购买服务的数量和质量，购买服务数量根据本合同有关服务项目确定；购买服务质量通过对以下4个方面的质量情况打分评定优秀、良好、一般、差四个等次：

- (1) 乙方履行本合同乙方责任方面情况（60分）；
- (2) 企业咨询和反映问题（困难）办结率不低于90%（15分）；
- (3) 企服报告编辑质量、编辑时限及创新情况（15分）；
- (4) 企业对乙方服务投诉次数小于5次（10分）；

考核最终得分取两者平均，考核满分为100分， $95 \leq \text{考核分} < 100$ 、 $90 \leq \text{考核分} < 95$ 、 $80 \leq \text{考核分} < 90$ 、 $70 \leq \text{考核分} < 80$ 、 $60 \leq \text{考核分} < 70$  依次为ABCDE五档，60分以下为不合格。

2、考核程序要求。服务绩效考核采取乙方自评和考核小组实地检查、核实等方式，乙方需要在当年度11月底前完成自评并提交自评报告，乙方根据服务项目数量和服务质量指标，逐一说明自我考评的结果，形成自评报告，报考核小组。甲方在当年度12月底前组成考核小组通过听取报告、核实数据、质询答疑，根据购买服务数量和乙方服务质量评定等次，确定考核结果。

#### 五、合同金额

本合同金额为（大写）人民币柒拾玖万玖仟玖佰陆拾柒元/年（¥799967元/年）。

年度合同金额包含完成本项目全部服务所需的全部人工、设备、耗材、办公、管理、利润、税金以及合同明示或暗示的一切风险、责任、义务。合同履行期间，合同金额不因市场因素和政策因素的变动而增加。

#### 六、付款方式

(1) 服务资金的确定：实际支付金额根据考核结果按比例确定，具体如下：

序号	考核得分	档次	资金兑付比例
1	$95 \leq \text{考核分} < 100$	A	100%
2	$90 \leq \text{考核分} < 95$	B	95%
3	$80 \leq \text{考核分} < 90$	C	85%
4	$70 \leq \text{考核分} < 80$	D	75%
5	$60 \leq \text{考核分} < 70$	E	65%

考核得分60分以下的，不予支付剩余合同金额。

## (2) 服务资金的支付

①合同签订后的 15 个日历日内，支付年度合同金额的 30%；

②甲方根据年度考核结果支付剩余合同金额，考核得分 60 分以下的，不予支付剩余合同金额；

③甲方付款日前至少 7 个工作日，乙方应提供足额、正规发票，否则甲方有权拒绝付款。

乙方指定收款账户为：3320021410120100003478 开户行：浙商银行股份有限公司宁波镇海支行

## (3) 其他说明

1. 如因服务场地、服务内容变化导致运行服务成本出现较大变化，双方另行商定，双方协商不能达成一致的，仍按本合同约定执行。

2. 乙方和第三方发生的业务关系或第三方请求乙方承担公共服务所产生的费用，甲方不予承担，由乙方和第三方按平等主体自行商定。

## 七、保密条款

1. 乙方及其参与本合同工作的有关人员应对在本合同的履行过程中发生的甲方或参与中小微企业提供的文件资料以及其他信息提供保密义务，并采取相应的保密措施。乙方应承担的保密义务包括，但不限于未经甲方书面同意，不得将甲方或参与中小微企业提供的文件资料和信息披露给第三方；

2. 不得将甲方或中小微企业提供的文件资料和信息用于本合同以外的其他目的；

3. 在本合同终止或解除后或甲方要求时，及时将甲方或参与中小微企业提供的文件资料和信息返还甲方，或按甲方要求做适当处理；

4. 乙方违反保密义务的，应承担一切法律责任并赔偿甲方及参与中小微企业因此遭受的全部损失，包括但不限于诉讼费、律师费、公证费和调查取证费等。

## 八、免责条款

在本合同有效期内，因不可抗力而造成双方不能履行或不能按时履行本合同规定的责任和义务时，双方可协商延期履行或提前终止本合同。

## 九、违约责任

1. 乙方未按照第六章“服务要求”约定的服务内容和指标履行合同义务的，每发现一次甲方有权从应付款项里扣除乙方违约金 1000 元，经甲方督促仍未整改超过 3 次的，甲方有权终止合同履行，乙方应退还未服务期限内的款项并承担甲方因此受到的全部损失。

乙方未按照合同约定配备人员的，每发现一次甲方有权从应付款项里扣除 1000 元。

2、如乙方无故违约，造成重大损失或恶劣影响的，甲方有权解除本合同，且乙方应退还本合同预付金额，并承担甲方因此所遭受的全部损失，包括但不限于诉讼费、律师费、公证费、调查取证费、保全费等。

3. 乙方不得收受服务对象财物、吃请，不得向企业不当推荐中介机构、不得向企业要求赞助、有偿服务等。一经发现，甲方有权终止合同履行，乙方应退还未服务期限内的款项并承担甲方因此受到的全部损失。

4. 甲方无故逾期验收和办理款项支付手续的，甲方应按每逾期一日，按合同总金额的0.3%向乙方支付违约金。

5. 合同履行期间如因财政预算审批流程原因导致资金不能及时支付合同款项的，乙方同意不视为甲方违约。

## 十、变更、解除事宜

双方均应当履行本合同的全部条款，对本合同任何条款、内容之修改、变更和补充，须由甲、乙双方共同订立书面合同方生效。

本合同期间，乙方违反本合同的相关规定，且经甲方书面通知送达之日起20个工作日内仍未改正的，甲方有权解除本合同。乙方应赔偿甲方因合同解除造成的全部损失。

## 十一、争议解决

在本合同履行过程中发生争议，双方应当友好协商解决。如协商不成，向甲方所在地人民法院起诉。

## 十二、其他

1. 合同经双方法定代表人或授权委托代理人签字并加盖单位公章后生效。

2. 本合同一式陆份，甲、乙双方各执叁份，具有同等法律效力

3. 本合同未尽事宜，遵照《中华人民共和国民法典》有关条文执行。

4. 本项目单一来源采购文件、乙方响应文件、最终报价及其承诺以及双方认可的其他文件为本合同附件。

甲方：

乙方：

地址：

地址：

法定代表人：

法定代表人：

签订地点：

签订日期：2025年5月20日