

郑州市行政审批和政务信息管理局 “郑好办”运营项目 合同书

合同编号：_____

项目名称：郑州市行政审批和政务信息管理局“郑好办”运营项目

甲方：_____郑州市行政审批和政务信息管理局

乙方：_____郑州数据集团有限公司

签订地点：_____郑州市中原区郑发大厦

签订时间：_____2026 年 10 月 17 日

甲方：郑州市行政审批和政务信息管理局

乙方：郑州数据集团有限公司

第一条 合同依据

根据《中华人民共和国民法典》《中华人民共和国政府采购法》等有关规定和项目名称郑州市行政审批和政务信息管理局“郑好办”运营项目(项目编号为郑财招标采购-2026-345)招标活动中中标结果,为保证政府购买服务质量,明确双方的权利义务,经甲乙双方协商,本着平等互利和诚实信用的原则,双方一致同意,签订本合同。

第二条 服务项目名称

1. 甲方通过公开招标方式确定由乙方提供以下服务：网上政务服务日常客诉反馈处理方案、“郑好办”平台的各类活动及创新场景打造方案、“郑好办”平台日常运营保障方案、“郑好办”平台用户、渠道运营拓展方案、“郑好办”品牌影响力提升方案、“郑好办”便民及公共服务应用上线对接方案、“郑好办”支付宝小程序运营管理方案、“郑好办”的政务事项任务落实及考核迎检。具体内容详见附件一。项目负责人：王崇智。

2. 服务内容及数量(可另附明细附件)：详见附件一。

3. 服务地点：河南省郑州市。

4. 服务期限：自2026年10月17日至2027年10月16日。

第三条 监管要求与考核验收(可另附明细附件)

(含监管管理要求、考核监管评估等具体要求)详见附件二。

第四条 合同金额及报价明细

1. 本合同服务费用总金额为人民币4340000.00元(大写人民币肆佰叁拾肆万元整),包含合同标的服务内容相关所有费用。本合同有关的一切税费均由乙方负担。

2. 报价明细：详见附件三；

3. 乙方开户名称：郑州数据集团有限公司

开户银行：郑州银行股份有限公司纬五路支行

银行账号：999156000420001872

统一社会信用代码：91410100MA47C9A12K

电话/传真：0371-66598801

联系人：秦卓玉

第五条 付款方式

1. 合同签订后,甲方向乙方支付合同总价的50%,即人民币2170,000.00元,大写贰佰

壹拾柒万元整。

2. 乙方完成全部运营服务工作，并完成运营档案资料归档，甲方根据“郑好办”年度运营服务情况对乙方运营服务进行验收，验收合格后，甲方向乙方支付剩余 50% 的运营服务费，即人民币 2170,000.00 元，大写贰佰壹拾柒万元整，最终付款金额以财政拨付金额为准。

针对上述各节点付款，乙方应至少提前 10 个工作日（从上述每次付款截止日期往前计算）向甲方提供符合税务机关及甲方财务要求的正规等额法定增值税普通发票，甲方在收到乙方提供的合法税票后且甲方收到郑州市财政局关于本项目的对应财政资金拨付后，在 15 个工作日内进行支付。按上述支付方式支付款项，乙方逾期提供合法税票，甲方逾期支付研究开发经费的，不视为甲方违约。

第六条 验收方法及考核监管评估

验收程序及标准（可另附明细附件）：详见附件二

第七条 甲方的权利和义务

（一）甲方的权利

1. 甲方有权随时向乙方了解项目进度，并要求乙方提供项目相关资料。
2. 甲方有权对项目资金 Usage 情况进行监督、检查，并要求乙方提供相关资料。
3. 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，对本项目进行监督和检查，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。
4. 甲方有权根据国家政策或法律法规的变动对服务项目的需求标准和质量要求做出相应变动或者取消项目，但对于乙方已完成的服务，甲方应予以据实结算。
5. 甲方有权将乙方履行合同情况及不符合政府购买服务管理规定情况，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。

（二）甲方的义务

1. 甲方应及时向乙方提供与履行本合同相关的所有必需的文件、资料。
2. 甲方应为乙方在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。

第八条 乙方的权利和义务

（一）乙方的权利

1. 乙方有权按照本合同约定向甲方收取服务费用。

2. 乙方有权自甲方处获得与提供本合同项下服务相关的所有必需的文件、资料。

（二）乙方的义务

1. 乙方应配备具有相应资质、特定经验的工作人员负责项目实施，按照本合同约定的标准、要求和时间完成项目。乙方更换项目关键岗位人员的，应提前7个工作日书面通知甲方并征得甲方同意。

2. 乙方不得以任何理由将本合同项下的服务项目转包给第三方承担。

3. 乙方应全面履行本项目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。

4. 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。

5. 乙方应接受并配合甲方或甲方组织的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。

6. 乙方应对项目资金进行规范的财务管理和会计核算，加强自身监督，确保资金规范管理和使用。

7. 乙方应建立健全财务管理与报告制度，按要求向甲方提供资金的使用情况、项目执行情况、成果总结等材料，并配合甲方及甲方组织的监督检查或绩效评价。

8. 乙方应根据甲方要求，在不影响甲方正常经营的情况下接受和配合甲方或甲方委托的会计师事务所进行的与本合同相关的审计。

9. 项目交付后，乙方应无条件返还甲方向其提供的文件、资料并向甲方移交项目资料，同时乙方应当自留一份完整的项目档案并予以妥善保存。乙方应编制移交清单，经甲方核对验收后完成移交。

第九条 合同变更与解除

1. 本合同一经生效即具有法律约束力，当事人应有履行合同约定义务，任何一方不得擅自变更或解除合同，不得因法定代表人或代理人的变动而变更或解除合同。

2. 如因不可抗力原因而影响合同履行时，受影响一方应及时书面通知对方并提供有关部门出具的证明，双方协商解决。因不可抗力不能履行合同的，根据不可抗力的影响，部分或者全部免除责任，但法律另有规定的除外。不可抗力致使合同目的不能实现的，双方均有权解除合同。

3. 当事人一方提出变更或解除合同时，及时书面通知对方，对方应在接到通知书之日起三十个工作日内答复，逾期未答复的，视为同意变更或解除，并按《中华人民共和国民法典》有关条款执行。

4. 变更或解除合同的书面协议应经本合同签署各方签署后方能生效。

5. 变更或解除合同的未尽事宜应按《中华人民共和国民法典》有关规定办理。

第十条 违约责任

1. 在本合同履行过程中，双方因违约或造成对方经济、社会效益等损失的应当赔偿。除本合同另有约定外，如乙方未能按约定条件提供相应的服务，且在甲方书面通知要求的期限内仍未能及时或适当地加以纠正，则每发生一次，甲方有权视具体情形按当年度乙方服务费的0.5%至1%的范围内收取乙方违约金，届时对于甲方确定的具体违约金比例，乙方不得异议。如甲方因乙方违约遭受的实际损失大于前述违约金，乙方须另行赔偿差额部分。

2. 如甲方因自身过错未能按约定向乙方支付各期合同价款，则甲方须向乙方承担违约责任。因财政资金拨付流程原因导致付款延迟的，甲方应积极协调财政资金，但该情形不视为甲方违约。

第十一条 知识产权归属

1. 对于乙方向甲方提供的第三方的软件或乙方原已开发的软件，其知识产权的所有权不因本合同而转移，但是甲方在服务期限内对这些软件享有使用权。如这些知识产权涉及使用费，均已包含在第四条所约定的服务费用中，在服务期限内甲方无需另行付费；但超出服务期限的除外。

2. 除上述约定情形外，依据本合同而形成的知识成果本身，包括本项目中乙方为完成数据治理服务给甲方定向开发的软件，其知识产权归甲方所有。

3. 基于本项目所汇集、存储的数据及衍生出来的数据所有权均归甲方所有。乙方应在服务期届满或合同终止后5日内，将本项目全部数据、定向开发软件及相关成果完整交付甲方，并配合完成数据迁移与交接。

4. 乙方为协助甲方理解和落实合同内容，或在履行本项服务过程中向甲方提供、播放、展示的非甲方资料和相关附属作品的著作权及其相关权利属于乙方或者其他第三方，该著作权不因本合同的签订而发生变更。

5. 当乙方利用本合同项下服务相关成果进行研究和出版活动时，应提前征得甲方同意。

第十二条 保密条款

1. 乙方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。

未经甲方同意，不得将承接政府公共服务项目获得的政府、公民个人等各种信息和资料提供给其他单位和个人。本保密义务不因本合同终止而免除，乙方违反本条约定的，应向甲方支付违合同总额的 10%作为违约金，违约金不足以弥补甲方实际损失的，乙方应另行赔偿。

2. 甲方有义务保护乙方的知识产权，未经乙方同意，不得将乙方交付的具有知识产权性质的成果文件、资料向第三方转让或用于本合同以外的项目。如发生以上情况，乙方有权索赔，但甲方依据相关法定职责对外公开的除外。

第十三条 争议的解决

本合同在履行过程中发生的任何争议，如双方不能通过友好协商解决，通过甲方所在地有管辖权的人民法院诉讼处理。

第十四条 合同的生效和终止

1. 本合同在甲、乙双方法定代表人/负责人或其授权代表签字/签章并加盖公章/合同专用章之日起生效。

2. 本合同所有条款全部履行完毕后自行终止；

3. 乙方服务能力丧失，致使本合同服务无法正常提供的自行终止；

4. 在履行合同过程中，发现乙方已不符合承接主体应具备的条件，造成合同无法履行的自行终止；

5. 受国家政策或法律法规变动影响，经双方协商终止本合同的自行终止。

第十五条 其他

1. 本合同所有附件及相关文件均为本合同的有效组成部分，与本合同具有同等法律效力。若合同附件与本合同存在不一致的，则以本合同为准。

2. 在履行本合同过程中，所有经双方签署确认的文件（包括会议纪要、补充协议、往来信函）即成为本合同的有效组成部分。

3. 本合同一式捌份，具有同等法律效力，甲方持肆份，乙方持肆份。

第十六条 合同附件（若有附件应注明附件名称）

1. 附件一：服务内容及数量

2. 附件二：监管要求与考核验收

3. 附件三：服务报价表

（以下为合同签署页，无正文。）

甲方（盖章）：郑州市行政审批和政务信息管理局



法定代表人/委托代理人（签名）：

2026年10月17日

乙方（盖章）：郑州数据集团有限公司



法定代表人/委托代理人（签名）：



2026年10月17日

附件一：服务内容及数量

2026 年度“郑好办”运营项目包含平台日常运营、客诉服务、活动策划、场景搭建、宣传推广等核心服务内容，具体服务内容如下：

（一）网上政务服务日常客诉反馈处理*1 套

一是承接“郑好办”平台用户咨询、投诉、建议等多渠道客服受理，涵盖“郑好办”热线、12345 市长热线涉郑好办工单、国家及省级转办件、社交媒体等，建立咨询、投诉、建议分类处理规范；二是对接政务服务相关单位，协调解决业务办理故障、流程指引不明等用户问题，全程跟踪督办，确保诉求闭环办结；三是定期梳理“郑好办”高频客诉问题并形成分析报告报送采购方，为平台功能优化、服务流程升级提供依据；完善“郑好办”客服知识库，提高客诉处理效率。

（二）“郑好办”平台的各类活动及创新场景打造*1 套

一是围绕民生实事、企业帮扶、节日便民等政务热点及用户需求，策划线上线下特色主题活动；二是创新服务模式，如推进“婚恋”等应用，联动相关部门开发适配功能，增强用户参与感与服务体验；三是完成活动宣传素材制作、合作资源对接及效果复盘，统计参与数据、业务转化等指标。

（三）“郑好办”平台日常运营保障*1 套

一是对接各委办局完成政务服务事项上下线，响应并高效落实事项上下线需求；及时协调对应单位或部门，解决办件积压问题，确保办件时效符合采购方要求；二是监控平台运行状态，包括页面加载、接口连通等，快速排查页面错链、功能异常等故障，保障使用流畅；三是建立用户活跃度、办件量等运营数据台账，定期出具季度运营报告，为采购方决策提供数据支持。

（四）“郑好办”平台用户、渠道运营拓展*1 套

一是实施用户分层运营，针对普通用户、高频用户、企业用户制定服务策略，提升整体体验；二是广泛拓展市场主体渠道运营，强化城市综合服务平台定位，丰富生活服务内容，整合本地优质服务资源；

（五）打造“郑好办”品牌影响力*1 套

一是制定“郑好办”年度宣传方案，通过 APP 弹窗、微信公众号/视频号、抖音、小红书及本地广电、报刊、网络平台等多渠道传播，强化“办事就上郑好办”品牌认知；二是打造用户故事、服务案例等品牌内容，提升用户认可度；三是对接主流媒体及新媒体平台，争取专题报道等资源，扩大宣传覆盖面。

(六)“郑好办”便民及公共服务应用上线对接*1 套

一是配合委办局或技术团队完成便民应用的需求梳理、测试验收及上线推广；二是拓展养老等特色公共服务功能，保障服务稳定可用；三是跟踪应用使用数据，收集用户反馈并同步技术团队，推动功能迭代优化。

(七)“郑好办”支付宝小程序运营管理*1 套

负责“郑好办”支付宝小程序日常运营，保障服务事项正常可用、规范上下线，为小程序迭代升级、新功能上线提供运营支撑。

(八)“郑好办”的政务事项任务落实及考核迎检*1 套

一是落实采购人交办的政务服务事项及相关任务工作；二是整理运营数据、服务成果等资料，配合完成营商环境、政务效能等各级考核评估；三是总结工作经验形成标准化流程，为同类任务开展提供参考。

技术要求：服务团队掌握基础数据分析工具（如 Excel、BI 工具），能输出可视化运营报告；活动开发需符合平台技术规范（如接口兼容、数据安全），确保与现有系统无缝衔接；客诉处理 需建立标准化流程，紧急客诉需在 1 天内反馈，客户满意度>90%。

附件二：监管要求与考核验收

（一）采购人监督管理要求

一是半年度专题汇报。服务方每半年度须形成完整书面专题汇报材料，组织专题会议向郑州市行政审批和政务信息管理局开展专题汇报，重点对照采购服务内容逐项汇报工作达成情况、存在问题、改进举措及下一步工作计划，书面材料提前报送局相关负责处室审核。

二是重大事项临时汇报。遇平台重大故障、重大舆情、重要政策落地、重大活动实施、信息安全风险、群体性用户诉求等重大事项，服务方须第一时间向郑州市行政审批和政务信息管理局相关处室汇报，并按要求时限提交书面情况说明、处置方案及处置复盘材料，不得迟报、漏报、瞒报。

三是事项上下线审批监管。政务服务、便民公共服务事项申请上线、下线、变更前，由服务方开展初步审核，对事项材料完整性、业务逻辑、页面适配、风险隐患开展核查并出具初审意见，由郑州市行政审批和政务信息管理局负责处室开展审批流程，涉及重大事项上线、下线、变更需上报局领导审批。未经局审批通过同意，服务方不得实施事项上线、下线及变更操作，郑州市行政审批和政务信息管理局对事项全流程行使监督管理权。

四是活动上下线审批监管。“郑好办”平台线上、线下主题活动、创新场景、专题模块上线实施前，服务方完成方案初审、风险评估、舆情预判等把控，形成完整活动方案及初审意见后，由郑州市行政审批和政务信息管理局责任处室开展审批，涉及全市重大活动的需上报局领导审批。未经局审批同意，服务方不得启动活动开发、上线及对外发布。活动实施全过程接受局方监督，活动调整、提前终止亦须履行同样审批程序。

五是“郑好办”新媒体内容监管。“郑好办”所属微信公众号、视频号、抖音、小红书等全部新媒体平台内容，严格落实先审后发制度。服务方承担内容初审责任，对拟发布稿件开展政治导向、政策合规、保密审查、文字校对、舆情风险初审，初审通过后由郑州市行政审批和政务信息管理局责任处室审批。未取得局审批同意，服务方严禁对外发布任何内容。服务方做好新媒体内容台账留存，接受局方日常抽查监督；如发生错发、漏审、违规发布情形，服务方承担相应责任，并立即落实整改处置。

六是“郑好办”运营项目自主开发创新的场景活动，如年度收益亏损的，次年不再进行该活动场景运营。

（二）考核验收

“郑好办”运营服务引入半年度考核机制，考核内容围绕工作内容和技术要求中所描述的指标进行量化分解，设置权重及考核评级依据标准；要求半年度提供详尽的运营服务报告，

包含资金使用情况、项目执行情况、成果总结等，由郑州市行政审批和政务信息管理局最终结合各个重点任务出具《“郑好办”半年度运营考核评估表》对运营服务成果进行评估考核。各考核期考核指标及指标分值权重根据业务变化而调整。最终考核指标解释权归郑州市行政审批和政务信息管理局。

“郑好办”考核总体分数 100 分，根据最终评分结果，不同的考核得分区间即对应不同的运营服务质量效果，同时也对应着本项目各阶段可回款金额，按半年度进行支付。具体考核办法如下：

【40-60 分(含)】：扣除对应当期半年度应付款项 50%；

【60-80 分(含)】：扣除对应当期半年度应付款项 20%；

【80-90 分(含)】：扣除对应当期半年度应付款项 5%；

【90-100 分】：当期半年度款项不扣款。

“郑好办”半年度运营考核监管评估表

序号	服务内容(权重)	监管与考核内容	考核结果	备注说明
1	网上政务服务日常客诉反馈处理(10%)	1、是否提供 7*24 小时不间断客诉服务； 2、服务响应是否实时并及时处理问题； 3、是否定期对新增事项及高频问题进行培训； 4、知识库更新情况，健全“郑好办”客诉工单处理体系；		
2	“郑好办”各类活动、创新场景开发(10%)	1、是否制定创新场景开发计划，并按计划实施； 2、公共服务、便民服务、公益、消费券等领域创新便民应用开发、上线情况，是否延期，有无舆情； 3、重要节假日运营活动规划设计、技术开发、功能测试以及安全保障等运营执行情况。		
3	“郑好办”日常工作(30%)	1、是否完善各项运营管理办法制度及规范并及时更新； 2、各类政务服务、便民服务、公共服务应用的质量把控、上下线监管及流程审批、应急事件处理及重要保障。 3、是否及时协调技术团队、客服团队及时处理各类问题，并整理汇报“郑好办”整体运营情况。 4、持续完善“郑好办”APP 数据运营体系，跟进新上线应用数据挖掘工作； 5、数据运营过程，对办件数据进行监测，定期产出包含事项办结情况、客诉处理情况、积压件情况、		

		事项接口报错情况等数据报告,共同推动办结成功率提升及事项办理流程优化。对异常的积压、成功率、客诉等进行响应并出具分析报告,并跟踪处置; 6、通过数据分析定期提交包含线下办件量、优化建议等内容的政务服务优化报告,针对性地改善用户体验提升“郑好办”整体服务能力; 7、配合各政府部门对接,持续梳理“郑好办”产品功能需求,完成相应的需求分析、业务分析、可行性分析等;		
4	“郑好办”平台渠道、用户运营拓展(10%)	1、在重要节假日活动定期开展促活拉新活动情况; 2、搭建“郑好办”平台用户运营体系,对平台用户管理与分析; 3、推广合作渠道进行梳理和日常维护多方合作成果; 4、拓展郑好办各类服务渠道与合作资源情况,从业务角度拓展、定制“郑好办”各类特色应用服务情况。		
5	“郑好办”品牌影响力(15%)	1、是否制定郑好办年度宣传方案 2、事项宣传、专题宣传、重要节点宣传等对外合作宣传情况; 3、《河南日报》、《郑州日报》等高价值省级媒体共同策划“郑好办”深度报道情况; 4、与互联网新媒体联合深度宣传事宜; 5、“郑好办”资讯板块、微信公众号百万用户群体,持续做好新媒体平台的内容推广情况; 6、对上新的重点事项进行宣传; 7、政策文件进行解读,阐明政策解疑释惑; 8、对社会公众关注的热点问题进行回应。对网络谣言,及时发布辟谣信息; 9、新媒体平台的日常运营数据分析,提供优化建议。		
6	“郑好办”便民服务、公众服务等应用开发上线(10%)	根据业务方实际需求,做好惠民利企的应用开发上线、应用工作。		
7	“郑好办”支付宝小程序运营(5%)	1、根据业务需求自检优化,对系统页面、栏目、布局进行优化,及时响应功能迭代升级工作; 2、围绕支付宝小程序端阶段性上线高频热点服务应用的服务支持;		

		3、其他涉及移动客户端和支付宝小程序的支持工作(如豫事办等)。		
8	“郑好办”的政务事项任务落实及考核迎检(5%)	“数字政府”涉及郑好办绩效考核落实情况；是否落实采购人交办的涉及郑好办的政务服务相关任务工作；按采购人要求整理运营数据、服务成果等资料，配合完成营商环境相关任务。总结工作经验形成案例，根据甲方要求申报各类奖项。		
9	“郑好办”资金使用及市场化营收情况汇报(5%)	半年度向甲方汇报本合同所涉及资金的使用情况、市场化营收情况等。		
10	信息安全(扣分项)	因运营侧工作问题，造成政府侧工作信息数据泄露及公民信息泄露的情况，将扣除对应分值。		
11	服务保障(扣分项)	对于重大事项的推动工作，务必保障重要节点的运营保障攻坚工作及时高效。因运营侧问题导致的任务节点延期及舆情，将扣除对应分值。		
12	重大表彰(加分项)	因运营工作获得国家、省级、市级书面表扬或者定义为第一梯队的重大表彰，可获得额外加分项对应分值。获得国家级荣誉的加5分、获得省部级荣誉的加3分、获得市委市政府等地市级荣誉的加2分。		

附件三：服务报价表

序号	项目分项名称	单位	数量	单价（元）	合价（元）	备注
1	网上政务服务日常客诉反馈处理方案	项	1	520,000.00	520,000.00	
2	“郑好办”平台的各类活动及创新场景打造方案	项	1	520,000.00	520,000.00	
3	“郑好办”平台日常运营保障方案	项	1	980,000.00	980,000.00	
4	“郑好办”平台用户、渠道运营拓展方案	项	1	520,000.00	520,000.00	
5	“郑好办”品牌影响力提升方案	项	1	580,000.00	580,000.00	
6	“郑好办”便民及公共服务应用上线对接方案	项	1	520,000.00	520,000.00	
7	“郑好办”支付宝小程序运营管理方案	项	1	250,000.00	250,000.00	
8	“郑好办”的政务事项任务落实及考核迎检	项	1	450,000.00	450,000.00	
投标总报价=（1+2+3+4+5+6+7+8）		大写：肆佰叁拾肆万元整 小写：¥4,340,000.00				