

徐州“政务专递”服务合同

甲 方：徐州市数据局

乙 方：中国邮政速递物流股份有限公司徐州市分公司

项目名称：助推不见面审批，实行免费政务专递服务

甲方：徐州市数据局

乙方：中国邮政速递物流股份有限公司徐州市分公司

地址：徐州市新安路5号

地址：徐州市云龙区淮海东路186号

为贯彻落实省、市政府关于“政务服务一张网”工作要求，依据相关法律法规，甲乙双方就助推“不见面”审批，实行免费“政务专递”服务，签订本合同。

第一条 服务内容

1. 服务范围：为入驻徐州市级政务服务中心的政府部门提供便民寄送服务。
2. 服务时间：自合同签订之日起一年。
3. 服务内容：详见合同附件1。
4. 服务形式：乙方通过驻点、定时上门及流动服务等形式，协助甲方在徐州市级政务服务中心，为现场办证和申请的企事业单位和群众，提供审批结果快递送达和收取回执（回证）等服务，按EMS标准揽收要求执行。
5. 服务时限：寄递目的地为徐州同城、江苏省内邮件，自EMS收件次日零时起算，1个工作日内送达；目的地为省外的参照EMS官网公布时限标准执行。
6. 服务要求：详见合同附件2。
7. 服务人员要求：详见合同附件3。
8. 服务标准：详见合同附件4。

第二条 结算

（一）结算邮寄费用标准

寄达地	徐州	江苏省 (徐州 除外)	上海 浙江 安徽	江西 河南 湖北	北京、天津 河北、山西 辽宁、福建 山东、湖南 重庆、贵州 陕西、广东	内蒙古 四川 甘肃	广西 海南 云南 青海	吉林 黑龙江 宁夏	西藏 新疆
首重 1000g 分 项报价 (元)	9.8	11.76	15	20	20	20	20	20	24
续重每 500g 或其零数分项 报价 (元)	1	1	1	4	5	6	7	9	14

（二）结算方式

双方结算邮寄费用，以实际产生的寄递数据为准，经各寄递部门和单位签字确认后，乙方每月 5 日前（节假日顺延）在市政务快递系统内核对、修正上月结算账单；乙方核对完毕，通过市政务快递系统推送结算账单至甲方审核部门复核。

（三）结算时限

乙方每月10日前（节假日顺延）提供上月结算账单；甲方在3个工作日内完成复核确认。如甲方提出异议，乙方应在3个工作日内与甲方共同完成核对及确认。复核确认后乙方应向甲方交付邮费发票。甲方根据发票按季度汇总，每季度结算一次，并在下一季度第一月的30日前支付相应费用。如遇特殊情况，需要更改结算方式的，经双方协商同意后，可按照双方协商约定的方式进行结算。

（四）其他事项

如发生法律法规或其他规定更替、行政调控、市场价格波动等引起的价格调整，如调整后的价格高于本合同约定价款的，双方仍以本合同约定的价格执行；如调整后的价格低于本合同约定价款的，双方以下调后的价格执行。

第三条 甲乙双方义务

1. 甲方根据合同约定的服务内容，督促和监督乙方日常专递服务工作。
2. 乙方使用专门的政务类重要证件信封，用于政务审批证照、结果邮寄。
3. 乙方为甲方提供准确、及时的寄递服务，配合使用市政务快递系统自动按时推送邮件状态，异常邮件由人工客服及时介入处理。
4. 乙方负责设立专职客服小组，加强服务运行质量管控考核，通过信息系统监控政务审批证照、结果寄递的全流程，接受甲方服务需求的电话受理和查询。对申请人同时提供 EMS 官方网站邮件状态查询、邮政 EMS11183 客服电话查询等查询服务。
5. 乙方投递员应遵守不候时、不喧哗、不酒后上岗等原则，做到言语文明、衣冠整洁、行为规范；应充分考虑天气、交通等因素对投递工作的影响，制定切实可行的应急预案，确保准时寄递材料。

第四条 违约责任与免责条款

（一）违约责任：

因乙方原因造成甲方邮件丢失、短少、毁损的，乙方承担赔偿责任，除按邮费的 7 倍进行赔偿外，还应积极协助办事人办理各类挂失、补办手续，并承担相关补办的工本费、挂失登报声明费等直接费用，不承担由此造成的其他间接损失。

（二）免责条款：

1. 因国家政策变化、自然环境、战争因素导致的法定“不可抗力事件”致使本合同项下的有关业务无法履行时，双方互不承担违约责任。遭遇不可抗力的一方应在事件发生后立即书面通知对方，并在事件发生之日起 15 日内提供不可抗力的详情及不能按约定履行合同的理由和有效证明文件。

2. “不可抗力事件”发生后，双方应立即协商解决善后事宜，决定是否终止履行合同或解除合同，并尽一切努力减小不可抗力造成的影响。

第五条 保密条款

1. 乙方（包括但不限于乙方、乙方工作人员、乙方关联方、乙方合作方）应对本协议下获取的甲方及寄件人、办事人等相关方的商业秘密、未披露信息、保密商务信息或个人隐私依法承担保密义务，不得以任何方式、任何信息载体将任何相关方的商业秘密、未披露信息、保密商务信息或个人隐私泄露给任何第三方。商业秘密、未披露信息、保密商务信息或个人隐私，包括但不限于：相关方的个人身份信息、联系方式、地址、技术资料、办件信息、服务费用、各类证书、文件资料等，且商业秘密、未披露信息、保密商务信息或个人隐私的方式不限于口头、书面、电子等各类形式。

2. 双方同意上述条款不适用于下列情形：（1）具有管辖权的司法机关或其他具有管辖权机构依法要求披露的商业秘密资料；（2）该商业秘密已经成为普通大众可以获取的资料；（3）相关方自行公开的。

3. 如乙方违反保密义务的，相关方有权要求乙方赔偿全部损失，如由此造成甲方损失的，甲方有权向乙方追偿。

第六条 争议解决方式

因执行本合同所发生的或者与本合同有关的一切争议由合同双方通过友好协商解决，如果不能协商一致，合同任何一方有权向甲方所在地人民法院提起诉讼。

第七条 合同的变更和解除

1. 政府采购合同的双方当事人不得擅自变更、中止或者终止本合同。

2. 在履行合同过程中，如遇不可抗力事故，甲乙双方均应采取有效措施尽力减少损失并阻止损失的扩大。如果不可抗力事故持续 120 天以上时，任何一方有权书面通知对方终止本合同；对方在接到通知后 7 天内给予答复，逾期未答复视为同意。

第八条 合同生效及其他

1. 本合同在双方加盖公章或合同专用章后生效。

2. 本合同一式六份，具有同等法律效力，甲方二份，乙方二份，徐州市政府采购中心存档一份，政府采购监督管理部门备案一份。

3. 本合同其他未尽事宜及与采购文件有矛盾之处，以采购文件[项目编号：JSZC-320300-XZCG-D2025-0053]为准。

4. 按照《财政部关于做好政府采购信息公开工作的通知》（财库〔2015〕135 号），甲方依据《保守国家秘密法》等法律制度规定确定本合同部分涉及国家秘

合同编号：徐速分合同【2025】第 0113 号

密，该涉及国家秘密部分不公告；甲方依据《反不正当竞争法》等法律制度的规定与乙方约定本合同部分涉及商业秘密，该涉及商业秘密部分不公告。

甲方（盖章）：徐州市数据局

乙方（盖章）：中国邮政速递物流股份有限公司徐州市分公司

授权代表（签字）

授权代表（签字）

日期： 年 月 日

日期： 年 月 日

China Post

附件 1:

服务内容

一、快递送达服务

1. 审批结果快递服务。协助采购人在徐州市级政务服务中心，为现场办证和申请的企事业单位和群众，提供审批结果快递送达和收取回执（回证）服务。通过揽投员队伍为网上申请的各类审批事项企事业单位和群众，提供已办结的审批材料和证照寄递送达服务，并提供原始审批材料的收寄送达服务。

2. “一件事”专递服务。负责参与“一件事”改革推动，为“一件事”综合窗口提供专项寄递服务。

3. 跨区域通办寄送服务。为入驻徐州市级政务服务中心的政府部门提供各类政务跨区域通办便民寄送服务。

二、邮政微政务服务

1. 开办邮政微政务服务点。在采购人的指导下，双方系统性推进“邮政微政务服务点”或“邮政微政务服务专窗”建设。以为企业、群众提供就近便利服务为出发点，将邮政微政务服务点（专窗）建设作为现有各级政务服务网的线下“实体店”和行政服务中心服务体系的有效延伸和补充。

2. 建设邮政政务服务队伍。采购人安排骨干人员协助成交供应商开展邮政政务服务专业队伍建设，加强对邮政政务服务团队建设的指导与支撑。

3. 打造线上线下服务品牌。依托采购人一体化线上政务服务平台和双方共建的微政务服务点（专窗），充分发挥成交供应商“寄递+网点”支撑相结合的优势，创新推进双方线上线下合作一体化融入，增强企业和群众办事“一网通办”+“只进一扇门”自主选择性，全面打造“不见面审批专递到家+一窗办理专人服务”徐州特色政务服务品牌。

4. 宣传服务：结合重要节日、营商环境建设等重点宣传工作需要，成交供应商依托“自营+代理”媒体资源，为采购人提供品牌铸造服务。

附件 2:

服务要求

1. 专人驻点。“政务专递”服务提供商在市政务服务中心安排专人驻点，积极响应“政务专递”邮件处理的要求，对当天接收到的“政务专递”邮件完成对应的处置操作。

2. “政务专递”服务提供商与政务办共同对驻点人员职业技能进行培训，同时“政务专递”服务提供商需采取“以老带新”、“以工代训”、“在岗培训”等形式自行培养和保留职业技能人才，确保“政务专递”服务不断档脱节。

3. 收寄环节：免费提供政务专递邮件运行过程中所需的专用物料(包括面单、专用封套、纸箱等)，按约定时间完成当日交寄的所有政务专递邮件，并做好登记交接。

4. 投递环节。严格落实按址投递要求，直投到人；特别是对于乡镇人民政府所在地和农村行政村地区，要按照城市的投递深度和电话联系要求进行投递；未经收件人本人同意的，严禁投交到代收点、智能包裹柜、自提点。

5. 做好邮件主动客服与跟踪工作。做好政务专递邮件的监控跟踪，出现异常后立即组织查找；全力做好客服工作，确保不出现负面舆情事件。

China Post

13965

附件 3：

服务人员要求

1. 需在徐州市政务服务中心现场安排 1 名驻点服务人员，负责整个政务专递邮件的运营。
2. 驻点人员确保完成当日政务服务中心在规定时间点前提交的所有任务。
3. 驻点人员应当按政务服务中心作息制度按时上岗作业，如遇突击任务及重大活动时，应无条件完成布置的工作。
4. 驻点人员上岗作业时，必须按政务服务中心要求统一着装，并佩戴工号牌。
5. 驻点人员按照划定的工作区域、工作内容、工作时间及管理目标进行作业。

China Post

附件 4:

服务标准

1. 时限保障：所有政务邮件自收寄之日起，除苏北偏远乡镇及农村（距城关镇单程 30 公里及以上）隔日送达外，省内其他地区次日送达，按时送达率不低于 96%（收件人原因除外）。

2. 签收规范：所有政务邮件送达时，均需提前电话联系收件人，并由收件人或指定的委托代收人签名，快递签收联存档保管 12 个月；需要回执或返单的，在收件人在回执或签收联上签名后，返回原寄部门。

3. 邮件退回：收件人拒收邮件、或名址电话信息有误导致政务邮寄不能完成送达的，邮件及时退回交寄单位。

4. 丢失损毁处理：政务邮件在寄递过程中发生丢失、损毁的，除按照《邮政法》的规定，赔偿邮费的 7 倍外，另积极协助办理各类挂失、补办手续，并承担相关补办的工本费、挂失登报声明费等直接费用，不承担由此造成的其他间接损失。

5. 寄递安全：使用专用物料（包括面单、专用封套、纸箱等）封装，全环节专人优先处理，确保邮件安全。

China Post

