

合同编号：_____

北京市丰台区政务服务和数据管理局
2025 年优化营商环境综窗人员队伍建设
服务项目合同



签订时间：2025年 1 月 24 日

甲方：北京市丰台区政务服务和数据管理局

法定代表人：刘楣

地址：北京市丰台区南苑路 7 号

联系人：彭桐

联系电话：010-87017288

乙方：北京外企人力资源服务有限公司

法定代表人：郝杰

地址：北京市朝阳区朝阳门南大街 14 号

联系人：孟亚楠

联系电话：010-85691030

乙方为一家在中华人民共和国境内依法设立并有效存续的单位，并已依法拥有履行本合同项下全部内容的经营资质和行为能力。

根据《中华人民共和国民法典》等相关法律法规的规定，甲乙双方本着平等互利的原则，就丰台区政务服务和数据管理局 2025 年优化营商环境综窗人员队伍建设服务项目（以下简称“本项目”）相关事宜经友好协商一致，自愿达成如下合同并共同遵守所列条款。

第一条、 合同文件

1.1 下列文件构成本合同的组成部分，应该认为是一个整体，彼此相互解释，相互补充。组成合同的多个文件的优先支配地位的次序如下：

- (1) 补充协议；
- (2) 本合同书；
- (3) 中标通知书；
- (4) 投标文件(含澄清文件)；
- (5) 招标文件(含招标文件补充通知)。

第二条、 服务内容

2.1 甲方委托乙方就 2025 年优化营商环境综窗人员队伍建设服务项目 负责为甲方提供服务。

2.2 服务内容

乙方应在甲方对北京市丰台区政务服务和数据管理局整体运行管理监督下，保障在 2025 年 2 月 1 日至 2025 年 12 月 31 日期间，北京市丰台区政务服务大厅综合窗口平稳运行。乙方应根据甲方的要求，提供一支全年月均人数 不少于 163 人 的综合窗口

服务团队，为甲方提供现场引导、电话咨询、网络指导、窗口咨询、接件、受理、告知、送达、帮办、材料转运等工作，如上述服务需求因甲方工作需要而变动，乙方应根据甲方工作需要及时进行调整。

一是保障北京市丰台区政务服务中心综合受理大厅、社保医保专区综合窗口工作日每天 7.5 小时基础开放时长，同时保障工作日早晚各 0.5 小时、午间 1.5 小时及周六 4 小时的延时服务开放时间。

如上述服务需求因甲方工作需要而变动，乙方需根据甲方工作需要进行调整。

二是按照利企便民的原则，结合窗口工作实际，及时总结各审批部门经验，发现问题，提出改进不足、推进信息共享、优化审批流程和提高服务效率的意见建议。

三是甲方要求完成的其他服务事项。

2.3 服务团队要求

具有中华人民共和国国籍，北京市常住人口，常住丰台区和中共党员优先考虑，年龄原则上 35 周岁以下，具备满足甲方工作所需的学历，身体健康，熟悉电脑操作，熟练使用 office 办公软件（有窗口工作经验的可适当放宽条件）。

第三条、 服务期限及地点

3.1 服务期限为：2025 年 2 月 1 日起至 2025 年 12 月 31 日止。

3.2 服务地点为：北京市丰台区南苑路 7 号。

第四条、 合同条款及支付

4.1 本合同总价为：人民币 17708899.65 元（大写：壹仟柒佰柒拾万捌仟捌佰玖拾玖元陆角伍分）。

4.2 付款方式：

双方一致同意，合同款项分三次支付，分别如下：

第一次：自合同签订生效之日起 30 个工作日内，甲方向乙方支付预付款，预付款金额为合同总价的 50%即人民币 8854449.83 元（大写：捌佰捌拾伍万肆仟肆佰肆拾玖元捌角叁分）。

第二次：2025 年 6 月底前，甲方向乙方支付合同总价的 40%即人民币 7083559.86 元（大写：柒佰零捌万叁仟伍佰伍拾玖元捌角陆分）。

第三次：服务期满后，甲方向乙方支付合同总价的 10%即人民币 1770889.96 元（大写：壹佰柒拾柒万零捌佰捌拾玖元玖角陆分）。

如因财政部门或其他政府相关部门未及时向甲方拨付相关款项，导致甲方不能向乙方支付合同价款等相关费用的，不视为甲方违约，且甲方有权顺延向乙方支付费用的时间，具体合同金额和每次实际支付款以财政资金拨付情况为准。如遇其他情况，双方另行协商。

4.3 甲方每次付款之前，乙方需先行向甲方提供当期支付同等金额的增值税发票，乙方迟延提供发票的，甲方有权暂缓付款且无需承担任何责任。

4.4 乙方指定的收款账户如下：

开户行：中国银行北京崇文门支行

户名：北京外企人力资源服务有限公司

账号：340256006415

4.5 甲方对乙方项目执行情况以 2025 年 2 月至 6 月，7 月至 12 月各为一个验收周期进行综合评价，验收小组综合评价为“90 分”及以上为通过此项验收；综合评价为“90 分”及以下供应商需重新对项目验收内容进行完善，直至项目验收达到“90 分”及以上为止。如乙方未能按本合同约定的工作内容及标准完成工作，需向甲方赔付由乙方工作失误造成的直接经济损失。

第五条、 甲方的权利和义务

5.1 甲方有权对乙方的服务事项做出明确、清晰、合理的要求。

5.2 如乙方提供的综窗人员服务无法达到甲方要求，甲方有权要求乙方在规定时间内整改或根据甲方要求调换符合要求的综窗人员。

5.3 甲方有权监督、指导服务事项进展，并提出改进意见。

5.4 甲方应当按时足额向乙方支付服务费用。

5.5 甲方应配合乙方加强对综窗人员的日常管理。

5.6 甲方应当指定相关负责人按照甲乙双方的约定对乙方及乙方提供的综窗人员完成工作任务情况进行审核和确认。

5.7 甲方应为乙方提供的综窗人员提供甲方认为的办公场所和完成工作任务必须的办公设备等工作条件。

5.8 甲方负有项目执行所涉及的相关法律法规中应尽的义务。

第六条、 乙方的权利和义务

6.1 乙方应当根据甲乙双方的约定在服务项目开始前选聘适当的综窗人员及人事管理团队承担服务工作，并保证服务事项如期开展，相关工作平稳运行。

6.2 乙方应制定完善的人员管理制度，确保遇到临时人员调换、乙方人员离职等事宜不得影响本项目的正常进行，且更换人员的情况需经甲方确认后方可执行。

6.3 乙方应当按照甲方要求提供服务，并按照双方约定的时间周期定期向甲方汇报服务工作情况。

6.4 乙方应当按照甲方对综窗人员完成服务事项的考察情况及意见，在甲方要求的时间内做出工作调整，以保证服务事项的执行不受影响。

6.5 乙方应教育乙方提供的综窗人员遵守甲方的业务流程、操作规范、监督机制和风险控制机制，定期提供安全教育、服务礼仪培训、心理疏导、法制宣传等服务。

6.6 应根据甲方要求，在提供服务过程中，必须遵守中华人民共和国的法律和行政法规，尊重社会公德，不得利用合同进行危害国家利益、社会公共利益和扰乱社会经济秩序的违法行为，不得给甲方造成不良社会影响。应保障社会主义市场经济的健康发展，促进社会主义现代化建设。

6.7 应甲方要求，定期组织廉政教育，严格管理综合窗口人员，形成完善的工作机制，制定工作具体计划以及实施方案。

6.8 乙方提供的综窗人员与乙方之间应建立劳动关系。

6.9 乙方应当根据甲方要求对服务人员进行统一管理，按时完成与本项目相关的临时性服务工作。

6.10 乙方可依据法律法规及本合同的约定，对甲方损害乙方综窗人员人身、财产利益等行为提出意见和整改要求。

6.11 乙方或乙方人员提供的服务不符合甲方要求的，乙方需在甲方指定的时间内整改或者根据甲方要求调换符合要求的综窗人员。

6.12 乙方提供的综窗人员在服务期间如出现劳动争议，应由乙方负责处理，相关法律责任由乙方全部承担。

6.13 乙方需履行的其他义务以招标文件的要求和投标文件的承诺为准。

6.14 乙方负有项目执行所涉及的相关法律法规中应尽的义务。

第七条、考核标准

7.1 综窗人员考核标准：每月开展绩效考核，确保每名综合窗口工作人员全年绩效考核平均分不低于 90 分；至少每季度开展一次对综窗人员的综合考核，并评选出“季度服务之星”。如乙方未能按本合同约定的工作内容及标准完成工作，需向甲方赔付由乙方工作失误造成的直接经济损失。

7.2 效益目标考核标准：通过加强综窗人员的人力资源工作，保障丰台区政务服务中心综合受理大厅、社保医保专区综合窗口人员队伍稳定、素质过硬，提升政务服务品质，提高办事企业及群众的满意度。如乙方未能按本合同约定的工作内容及标准完成工作，需向甲方赔付由乙方工作失误造成的直接经济损失。

(1) 做好业务培训，培训内容包括但不限于对新入职综窗人员的岗前培训，综窗人员的服务规范礼仪、专业知识培训，政务服务事项业务知识培训，“千人千题”学习培训，职工职业技能大赛学习培训，政务服务体系建设指导培训、综窗人员个人素质、基础管理人员的管理能力等培训，保质保量的完成综合窗口各项服务工作,企业群众满意度 95%以上。

(2) 保障优化营商环境改革政策在窗口落地，在北京组织的各类优化营商环境竞赛中名列前茅。

(3) 每日应按时巡检，全年最终被认定的服务投诉为 0 例。

(4) 通过提升综窗人员的业务能力、服务水平及服务意识，优化服务环境，形成不少于 3 个基层政务服务典型案例。

(5) 创新服务模式，打造不少于 3 个创新服务场景。

(6) 根据业务情况配备大厅设备设施，并对大厅进行环境优化改造，包括但不限于窗口设置调整、空间布局优化、人员安排，如涉及费用将从项目整体经费中支出。

(7) 甲方要求的其它可达成的且与本项目相关的效益目标。

第八条、合同的变更、解除、终止和续订

8.1 除本合同约定及法律规定外，甲乙双方如需解除本合同，需提前 30 天书面通知对方并征得对方的书面同意。

第九条、履约保证金

不收取履约保证金。

第十条、履约验收方案

乙方履行完毕本合同约定的全部服务事项，甲方有权自行或聘请第三方机构对本项目进行验收。验收标准及验收内容以本合同约定及招标文件的要求和投标文件的承诺为准。甲乙双方应在 15 个工作日内完成验收，验收不合格的，甲方有权就验收不合格的内容扣除乙方部分合同款项，乙方对此不持异议。

第十一条、违约责任

11.1 本合同有效期内，任何一方无故单方面解除合同时应承担违约责任，并向对方支付违约金。违约金数额为合同约定的服务期内管理服务费（此费用包括专门人事

管理团队人工成本、培训费用、人员招聘费用等)金额的10%,如违约金不足以弥补守约方损失的,违约方应继续赔偿。

11.2 乙方存在以下违约情况的,甲方有权选择或同时要求乙方承担改正、赔偿损失、返还已支付但未服务期间合同款、解除合同、支付违约金等责任。

①乙方提供的服务包括培训、管理等迟延、不专业、不认真等存在瑕疵的;

②有关部门、群众对综窗人员不满意、投诉的,但经查证不属于综窗人员过失的除外;

③乙方不遵守保密义务,出现泄露商业秘密、工作信息、培训资料等;

④乙方对甲方提出的要求、监督意见不及时调整的;

⑤乙方将本合同服务工作转委托的;

⑥乙方提供的服务违反合同约定的其他情况的。

11.3 若乙方未按时足额向其提供的综窗人员员工发放工资或缴纳社会保险、住房公积金费用,相关法律责任由乙方全部承担。

第十二条、保密

12.1 本合同保密信息指乙方因履行本合同而知悉的甲方的行政文件、会议纪要、内部信息、内部规范性文件、规章制度、本合同的全部内容以及其他任何甲方尚未对外公开的信息或资料。

12.2 保密期限:自本合同生效之日起至相关保密信息甲方自行公开为止。本合同项下的保密义务不因本合同的终止、解除而终止。

12.3 披露和使用保密信息的限制:乙方应将保密信息的使用限制在乙方、乙方提供的综窗人员范围内,乙方只可将保密信息用于本合同之目的。乙方须确保其提供的综窗人员知悉且同意本条款的内容并确保受其约束。乙方同意,除非按法律法规规定、司法机关或有关监管机构的要求披露外,未经甲方事先书面同意,乙方、乙方提供的综窗人员不得向任何第三方披露、转让、复制保密信息或以其他方式谋取任何利益,也不以任何形式为本合同目的以外的目的使用保密信息。

12.4 本合同解除或终止时,如甲方要求乙方返还或销毁任何依本合同而提供的文件、资料等,乙方应在甲方要求的时间内返还或销毁,并对储存在电脑里的文件进行永久删除。

第十三条、争议解决

在合同履行中如发生争议由双方协商解决,协商解决不成的任何一方均可向甲方所在地的人民法院提起诉讼。

第十四条、其它事项

14.1 本合同未尽事项双方依法另行协商，并签订补充协议，补充协议作为本合同不可分割的组成部分，与本合同具有同等法律效力，补充协议与本合同约定不一致的，以补充协议所载内容为准。

14.2 本合同一式四份，甲乙双方各执两份，每份合同具有同等法律效力，本合同经甲乙双方法定代表人或授权代表签字并加盖公章后生效。

14.3 本项目招标文件、投标文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，本合同未约定的权利义务以招标文件、投标文件的相关约定为准。

(以下无正文)

甲 方：北京市丰台区政务服务和数据管理局

(盖章)

授权代表：

(签字)

2025 年 1 月 24 日

乙 方：北京外企人力资源服务有限公司

(盖章)

授权代表：

(签字)

2025 年 1 月 24 日