

西长安街街道政务服务中心综合窗口服务项目 服务合同

甲方：北京市西城区人民政府西长安街街道办事处

联系人：金仁海

联系电话：66035829

审核编号：
该文本合同

乙方：北京外企人力资源服务有限公司

联系人：武戎戎

联系电话：18601358971

甲方因工作需要，就“西长安街街道政务服务中心综合窗口服务项目”实施了招投标，乙方中标。现甲方将 17 个岗位劳务服务事务委托给乙方，经双方在平等、互利、自愿基础上友好协商，签订本合同（本合同以下简称“劳务服务合同”）：

一、服务人员

乙方向甲方提供窗口综合受理服务人员。

服务人员人数为 17 人。如因特殊情况，需增减人员，甲方应提前通知乙方，经双方商议达成一致后，增减相应的服务费。

二、服务期限

服务期限：2026 年 01 月 01 日至 2026 年 12 月 31 日。本合同期限为壹年，合同期满前 45 天，双方协商续签事宜。

三、服务工作地点：北京市西城区西长安街街道政务服务中心

四、服务工作任务与要求

乙方为甲方提供符合甲方用人需求的相关人员和服务。履行街道政务服务中心各项制度，确保综窗及大厅内各项服务高效运行，高质量通过年度市区各类扣分类检查。完成街道民生办安排的与政务服务相关工作任务。打造全市范围内高质量政务服务场所。

五、乙方的义务和承诺

(一) 乙方须保证具有履行本合同的法定资质，向甲方提供营业执照、法定代表人身份证明等资质证明的原件及复印件。

(二) 乙方须保证严格遵守国家有关员工劳动保障和福利政策，保证与服务人员签订合法的劳动合同，承担对其建立劳动关系、支付工资、档案管理、计划生育、专业技术职称、党团等组织关系管理，并保证根据国家法律和地方政策的规定为服务人员缴纳养老保险、失业保险、医疗保险、工伤保险和生育保险等法定社会保险及住房公积金。同时承诺在本协议有效期内不因乙方原因解除或终止其与服务人员合法有效的劳动合同关系，不得因与服务人员就劳动法律关系或在其他方面的任何争议或瑕疵影响其履行在本合同协议项下的义务。

(三) 乙方必须保证服务于甲方的服务人员具有相应的任职资格，且品行端正，可提供无违法犯罪记录证明，身体健康，具有较强的爱岗敬业精神，所持户口簿和身份证真实有效。

(四) 乙方应根据甲方工作需求，提供驻派管理人员，选派符合甲方要求的服务人员，到甲方指定的工作地点，完成指定的工作任务，同时承诺不得使用童工。乙方负责对招聘岗位所需人员组织笔试、面试，对通过面试人员进行体检，并对录用的人员进行审核及岗前培训。甲方具体指导乙方根据实际工作业务需要开展岗位培训。对服务人员进行业务技能培训、制度政策培训和安全教育培训，培训内容包括但不限于具体岗位规章制度、章程及操作要求等，以确保乙方服务人员的业务能力和综合素质达到甲方工作要求，符合岗位工作标准。

(五) 乙方承诺，在甲方从事服务的服务人员必须符合以下条件：

1、基本素质要求

(1) 具有中华人民共和国国籍，本市常住人口，享有公民的政治权利，无不良行为记录；

(2) 具有较强的工作责任心和适应岗位需求的心理素质，学习能力强；能够遵守规章制度，坚守岗位，吃苦耐劳、热情服务；

(3) 年龄在 20 周岁以上、40 周岁以下（中共党员或有政务窗口工作经验的，可放宽至 45 岁），具备大学专科以上学历。

(4) 身体健康，具备较好的沟通能力、语言表达能力和综合协调能力；

(5) 愿意服从岗位安排、调整、调动以及街道办事处安排的其他工作；

(6) 符合卫生与健康部门以及疫情防控对外服务的相关要求。

2、服务人员应知法，懂法，守法，依法办事，必须严格恪守职业道德，遵守甲方各项管理规定；具备有较高的政治思想素养和业务水平，具备吃苦耐劳的精神和高度的责任感，严格履行岗位职责，积极配合甲方开展岗位相关业务工作。

(六) 乙方的义务及其他方面的要求

1. 乙方负责对所有人员招聘、协调以及培训工作的组织。

2. 乙方制定并提供完善的人员管理制度，包括但不限于分层级的薪酬制度、日常管理制度、团队建设制度、员工培训制度及奖惩制度。组建专职驻场运营管理团队对服务人员进行统一管理，运营管理团队要有具体的岗位职责，具有较为丰富的管理经验及较强的业务能力水平，具有有效的管理措施和手段。

3. 乙方派驻的管理人员要具备对甲方服务场所的现场调控、处理突发事件的能力，以及人员培训和业务指导等日常团队管理能力。

4. 甲方有权要求乙方辞退或调换不适合在甲方工作的服务人员。

5. 乙方不得将本合同的全部或任何部分分包和转包给他人。

6. 乙方收到本合同服务费后，不予提供或不履行相应的服务时，甲方有权追回乙方未提供服务的相应款项，并按协议约定和法律规定追究乙方法律责任。

7. 由于乙方或服务人员个人原因造成甲方经济等损失，不构成犯罪的，由乙方承担全部经济赔偿责任和法律责任，构成犯罪的，交由相关部门处理。

8. 乙方应按时支付工资给服务人员，并保证根据国家和地方规定为服务人员缴纳养老保险、失业保险、医疗保险、工伤保险和生育保险等法定社会保险及住房公积金等。

9. 本合同项目服务费已包含人员工资、社会保险、住房公积金、奖金、节假日等补贴、管理费（含利润）、残保金、税金、业务培训、应急演练、服装费等用。未尽事宜需要甲乙双方协商。

(七) 乙方应加强对所有员工的培训，提高人员素质，使其达到甲方需要达到的服务标准。

(八) 乙方同意甲方根据用工需要，结合行业和本单位用工特点，将通过公开招聘等方式选定的满足甲方要求的员工，由乙方与员工签订《劳动合同》，建立劳动合同关系并派至甲方工作。

(九) 乙方不得使用项目内人员、场地、设备从事与项目无关工作。

(十) 乙方有义务按甲方要求留存项目审计所需的相关材料,并按季度上报。

(十一) 乙方有义务按甲方要求以月度为单位提交项目账务情况,确保项目费用准确、清晰。

六、甲方的义务

(一) 甲方应明确乙方服务的工作任务和工作要求。

(二) 甲方因经营管理因素需增减服务内容或任务时,应提前书面通知乙方,经双方商议调整服务费用,并签订补充合同,于实际增减服务内容或任务当月,按照补充合同增加或减少服务费用。

(三) 甲方应为乙方服务人员提供各项安全生产条件,在为甲方提供服务期间,如服务人员出现工伤,甲方应协助乙方进行工伤申报的各项手续。对没有参加工伤保险的人员,甲方不承担责任,相关费用由乙方承担。甲方未及时向乙方提供服务人员工伤认定材料,导致乙方不能在规定时限内向劳动部门提交工伤认定申请,在此期间发生符合《北京市工伤保险条例》规定的工伤保险待遇等有关费用由甲乙双方承担连带赔偿责任。

七、服务费用

本协议约定的甲方委托乙方从事西长安街街道政务服务中心综合窗口劳务服务 2026 年 01 月 01 日—2026 年 12 月 31 日的总费用不高于¥2,158,907.52 元(大写:贰佰壹拾伍万捌仟玖佰零柒元伍角贰分),以实际结算价为准。包含项目服务人员工资、社会保险、住房公积金、岗位补贴、管理费(含利润)、残保金、税金、业务培训、应急演练、服装等。

八、考核管理

甲方对乙方进行监督与考核。考核结果不合格,可根据管理办法从质保金中扣除,质保金占合同总金额的 20%。考核结果合格后,甲方及时足额将应付相关费用按照甲乙双方约定的时间转入乙方指定的银行账户,不得拖欠。以合同期限内实际结算为准,如涉及存在人员空窗期及相关费用结余,从质保金中扣除,次年 1-2 月结付。

九、付款结算方式

1、本合同涉及人工费和管理费。人工费包含:服务人员工资、社会保险、

住房公积金、岗位补贴。管理费包含基础人事服务（招聘及招聘储备培训服务）每人每月 100 元、员工关系和劳动管理服务每人每月 100 元、专人巡查管理费每人每月 100 元、打造全市范围内优质政务服务场所每人每月 136 元。空窗期人员未发生退返费用，仅限于员工关系和劳动管理服务中服装费等实际未发生的费用。

2、具体付费时间及金额：

2026 年 01 月 31 日前甲方向乙方支付合同总金额的 60%，即¥ 1,295,344.51 元（大写：壹佰贰拾玖万伍仟叁佰肆拾肆元伍角壹分）；2026 年 05 月 31 日前甲方向乙方支付合同总金额的 20%，即¥ 431,781.51 元（大写：肆拾叁万壹仟柒佰捌拾壹元伍角壹分）。预留合同总金额的 20%，即¥ 431,781.50 元（大写：肆拾叁万壹仟柒佰捌拾壹元伍角零分）作为质保金，2027 年 1 月项目结束考核结算后再予以支付。

按照本合同第五条（六）款 4 项约定，甲方有权要求乙方辞退或调换不适合在甲方工作的服务人员，在此期间甲方按照乙方提供的人员实际到岗人数及实际到岗时间进行结算，由此缩减的人工成本和管理费应从预留的质保金中予以扣除。如质保金不足以支付的，则乙方需要按照实际结算价，向甲方退还相应服务费。空窗期人员工资等费用扣返标准，原则上不低于空窗期发生前离岗人员工资以及管理费中涉及的人员福利、服装等费用。

3、甲方每次支付费用前，乙方须在提出支付申请的同时，提供与本次申请同等额度的国家正式发票。

4、乙方应及时并全部按投标时的报价标准支付给服务人员工资及相关费用，如有不实，追究违约责任并承担一切法律后果。

5、有具体付款时间以甲方向政府采购支付部门提出的支付申请时间（不含政府财政支付部门审查的时间）为准，乙方充分理解财政审核所需时间，不因此追究甲方责任。

甲方发票抬头名称：北京市西城区人民政府西长安街街道办事处

甲方纳税人识别号：111101020000381642

乙方账户户名：北京外企人力资源服务有限公司

乙方账户开户行：中国银行崇文门支行（行号：129）

乙方账户账号：340256006415

甲方按照合同约定办理支付。

十、违约责任

甲、乙双方应认真全面履行本合同内容，任何一方违反本合同条款均应视为违约行为，都应承担违约责任。

1、甲方未能履行本合同的有关约定而造成乙方损失的应改正，赔偿损失。

2、乙方服务人员不能达到甲方关于工作岗位的要求履行服务职责，甲方有权要求乙方进行人员调整，乙方应在 5 个工作日内将人员调整到位。如连续 3 次更换还达不到甲方的要求，甲方有权单方解除合同，并追究乙方的相关责任。

3、服务人员均为乙方员工，由乙方与服务人员签订劳动合同或劳务合同，在本合同有效期及有效期结束后出现的任何劳动纠纷为乙方责任，与甲方无关。

4、因不可抗力因素造成一方或双方违约的，由双方协商解决。

十一、协议期满后的约定

（一）鉴于甲方聘用引导员和窗口综合受理人员业务内容的专业性、连贯性和特殊性，甲乙双方签订的本合同期满后，如双方不能续签劳务服务合同，乙方同意与有关服务人员协商解除劳动关系，甲方可向下次中标的劳动服务公司积极推荐上述服务人员，并积极促成双方签署劳动合同。

（二）对于上述第一款中甲方不愿留用的服务人员或未与下次中标的劳动服务公司成功签署劳动合同的服务人员，甲乙双方负责做好此类服务人员的相关劳动关系处理工作，因此造成需按《中华人民共和国劳动合同法》规定支付经济补偿金的，由甲方承担。

十二、合同所附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。与履行本合同有关的文件，经双方确认，作为附件，为本合同的组成部分，与本合同具有同等法律效力。

十三、其他约定：见《西长安街街道政务服务中心综合窗口服务项目考核管理办法》

十四、争议处理

本合同如与国家政策法规不符时，以国家政策法规为准。双方在履约过程中，本合同未尽事宜或对本合同及项目条款有异议时，应本着有利于双方合作的原则协商解决，协商不成提起诉讼的，由西城区人民法院管辖。

十五、本合同自 2026 年 01 月 01 日生效, 本合同文本一式 肆 份, 甲、乙双方各执 贰 份。

甲方(签章):

负责人或授权代理人:

联系电话:

签订日期: 2025 年 12 月 29 日

乙方(签章):

负责人或授权代理人:

联系电话:

签订日期: 2025 年 12 月 29 日

附件 1

西长安街街道政务服务中心 综合窗口服务项目考核管理办法

第一章 总则

第一条 为科学评价服务企业效能和综合窗口人员工作表现，规范服务企业和综合窗口人员考核工作，提高工作效率，特制定本办法。

第二条 本办法适用于服务企业的考核及以劳务派遣方式安排在政务服务中心综合窗口相关岗位工作的人员。试用期人员参加年度考核，但不评定等次。

第三条 服务企业及综合窗口人员年度考核坚持公开公平公正、注重绩效原则，实行各项考核评价及服务群众评价与审批部门进驻单位相结合、平时与定期相结合、定性与定量相结合的方法，按照规定的权限、条件、标准和程序进行。

第二章 年度考核内容及考核等次

第四条 对服务企业的考核，在第三方服务公司认真履行合同约定的前提下，为了对项目运行情况进行监督与评估，准确把握项目绩效情况，及时改进提高项目管理水平与项目实施的质量，保证项目完成效果，预留项目质保金。待项目结束后，根据全年考核结果，做相应支付，具体如下：

（一）在全年的各种督查、检查以及网络信息安全等相关工作上存在重大管理责任的，经办事处主任办公会及工委会议审议，可扣除 50%-100%质保金。

(二) 在全区窗口单位各类考核中排名在后 3 名的，经办事处主任办公会及工委会审议，可扣除 50% 质保金。

(三) 应对人员在服务态度、服务行为、服务意识等方面进行培训，并制定针对 12345 投诉的个人绩效惩罚措施，如因包庇、忽视服务管理造成严重影响的，可扣除 20%-50% 的质保金。

(四) 对考核为“不称职”以及由于个人原因而造成重大工作过失的派遣人员，公司未在规定时间内调整到位的，可扣除 10% 的质保金。

第五条 对综合窗口人员的考核，以其岗位职责、工作任务为依据，应全面考核其思想政治素质、工作能力、工作表现和工作业绩等四个方面。

(一) 思想政治素质：贯彻执行党的路线方针政策情况；政治学习情况；政治思想和道德品质情况等。

(二) 工作能力：履行岗位职责的能力；掌握新知识、新技能的学习能力和创新能力；本职工作业务能力；沟通协调能力等。

(三) 工作表现：为民亲切服务；敬业精神、团队精神、奉献精神；工作作风和工作态度；工作积极性和创造性；遵守规章制度情况；出勤情况等。

(四) 工作业绩：岗位职责完成情况（岗位办件工作质量、数量和时效等）；群众满意度情况；领导交办工作完成情况等。

第六条 综合窗口人员年度考核的结果分为优秀、称职、不称职三个等次。

第七条 考核结果为优秀等次的人数，不超过综合窗口人员总数的 20%。评定为优秀等次的人员一般从政务服务中心“服务之星”中产生。

第八条 综合窗口人员按以下标准评定考核等次：

（一）确定为优秀等次须具备下列条件：

1. 思想政治素质好，为民提供亲切服务；
2. 精通业务，工作能力强；
3. 责任心强，工作作风好；
4. 工作业绩突出；
5. 模范遵守各项规章制度。

（二）确定为称职等次须具备以下条件：

1. 思想政治素质较好，为民提供积极服务；
2. 精通业务，工作能力较强；
3. 责任心强，工作作风较好；
4. 能够完成本职工作；
5. 能够较好遵守各项规章制度。

（三）具备下列情形之一的，确定为不称职等次：

1. 思想政治素质较差，服务态度较差；
2. 业务素质和工作能力不能适应工作要求；
3. 责任心差，工作作风差；
4. 不能完成工作任务，或在工作上因严重失误、失职造成重大损失或恶劣社会影响；
5. 值守期间与行政相对人发生激烈争执，出现肢体冲突或态度恶劣，造成严重负面影响；
6. 在工作中出现吃、拿、卡、要等行为，向行政相对人

索要感谢信、锦旗等现象；

7. 考核年度内旷工累计超过 5 天；

8. 不遵守各项规章制度。

第九条 出现以下情况之一，经查属实，取消年度评优资格：

（一）存在故意逃避日常监督检查的现象，如故意遮挡工牌、桌牌等行为；

（二）日常值守中出现不规范服务行为，且经提醒 3 次及以上的；

（三）出现 1 次以上（含）被群众投诉且经查实；

（四）发生其他较严重的违规违纪行为。

第三章 年度考核程序

第十条 综合窗口人员年度考核按照以下程序进行：

（一）第三方服务机构启动年度考核工作，负责具体组织被考核人员对本年度履职尽责情况进行全面总结，同时结合被考核人员日常表现、监督检查平台的评价意见及审批部门进驻单位评价意见，提出其考核等次建议。

（二）第三方服务机构将其考核等次建议报街道办事处备案。

（三）第三方服务机构将年度考核结果在政务服务中心范围内予以公示，公示期为 5 个工作日。

第十一条 对于年度考核评定为不称职等次的综合窗口人员，由第三方服务机构以书面形式通知其本人，并做好相应的离职手续。

第四章 附则

第十二条 第三方服务机构应按照本办法的规定制定具体实施办法，并负责有关具体组织实施工作。

第十三条 本办法自 2022 年 1 月 1 日起试行。