

合同编号：HTSZ2025060003

综合服务团队项目 委托服务合同

甲方：北京市昌平区政务服务和数据管理局

乙方：北京北国咨数政科技发展有限公司



综合服务团队项目是昌平区政务服务中心专门面向中小企业采购的项目。根据《中华人民共和国民法典》和相关法律法规的规定，甲乙双方本着平等、自愿、公平、诚信的原则，就甲方委托乙方承接昌平区政务服务中心综合服务团队项目相关事宜经双方协商一致，签订本合同，甲乙双方共同遵守。

第一章 服务内容及合同期限

第一条 按照昌平区政务服务中心办公区的功能及办事群众需求，乙方按照北京市综合政务大厅管理标准要求，为甲方配备政务服务工作需求的服务设施、人员，科学规划综合窗口业务，合理设置综合窗口岗位，进行公司制管理，营造良好政务服务环境，为办事企业、群众提供优质服务。

第二条 合同期限：2025年7月1日—2026年6月30日。

第二章 服务要求

第三条 乙方应按甲方要求提供如下服务：按照北京市综合政务大厅管理标准和北京市《政务服务综合窗口人员能力与服务规范 DB11T 2068-2022》标准的要求，开展政务服务综合窗口建设规划、日常运行管理、业务服务及投诉处理等工作；按照《北京市政务服务业务培训管理办法》规定，组织、实施综合窗口工作人员业务和技能培训，结合12345市民服务热线诉求办理、调研暗访、技能竞赛等方式，督促

检查培训效果，推动综合窗口人员开展行政办事员（政务服务综合窗口办事员）国家职业技能标准等级认定，定岗晋级；开展政务服务中心各类不见面政务服务工作；开展政务服务中心现场受理、帮办代办及远程视频帮办工作；开展政务服务中心咨询电话一号统领工作；开展政务服务事项标准化梳理、知识库更新维护工作；开展其他延伸服务等工作。具体要求如下：

1. 在昌平区政务服务中心统筹监管下，保障政务服务综合窗口平稳运行。

2. 政务服务窗口建设规划工作。根据政务服务标准化的建设要求科学、合理、规范地设置岗位并对特殊岗位进行优化配置。岗位包含一号咨询、引导帮办、综合受理、综合出件等方面，明确岗位职责和责任主体。

3. 政务服务窗口日常管理工作：

(1) 根据政务服务中心业务及服务团队需要，派驻项目经理、主管，组建综合窗口服务团队，负责人员招聘岗位培训、业务考核，确保综合窗口工作人员的业务能力和服务水平实时达到政务服务中心标准。

(2) 制定完善的管理制度和绩效考核制度并进行落实。

(3) 定期对综合窗口工作人员进行服务规范、心理疏导、安全教育、法制宣传等方面内容的系统培训。

(4) 定期安排组织综合窗口工作人员体检。

(5) 负责综合窗口工作人员统一工装制作，并监督工作人员日常规范着装。

(6) 其他政务服务窗口日常管理工作。

4. 政务服务窗口业务服务工作。按照服务标准化的要求提供窗口业务服务。进行满足业务需要的日常管理，提供咨询引导、综合受理、材料流转、统一出件、自助服务、帮办代办、电话及线上咨询、无障碍手语及外语翻译和政务服务工作宣传推广等服务。

(1) 提供分流引导服务。按照大厅动态布局合理分配办事群众，避免出现窗口排队现象。

(2) 提供热情专业的咨询接待服务。负责为办事企业、群众提供政策法规、办事流程和政务服务事项办理等咨询解答服务，对办事企业、办事群众的服务需求进行及时了解、响应，高效地为办事企业和群众提供服务，展现政务服务中心大厅及窗口服务的高质量综合业务水平。实时解读最新的政策动态，并纳入综合窗口人员日常培训学习范畴，及时运用在窗口服务中。

(3) 提供服务事项受理工作。负责受理申请材料的收件登记、打印回执、受理材料上传、交接等工作；提供高标准服务事项办理的业务解答服务。

(4) 提供材料流转服务。综合窗口前台工作人员将申请材料流转至后台相关审批职能部门，并做好材料交接登记。

(5) 提供统一出件服务。相关审批职能部门对申请材料审批通过后，由综合出件窗口负责统一出件。

(6) 提供指导帮办代办服务。发现需要协助办理业务的办事人员，主动热情上前询问，并为群众或特殊群体提供指导及帮扶、代办等相关服务。

(7) 提供自助服务协助工作。负责解答现场企业、群众关于网登业务的各类问题，并积极协助办理相关业务。

(8) 电话及在线咨询服务工作。对网络在线的企业、群众提出的政务事项问题予以专业咨询解答，并提供帮办服务。

(9) 实施“政务服务专员”工作机制，为重点企业提供专人点对点、一对一服务。

5. 制定综合窗口人员行为规范和业务考核制度，规范服务行为，提升综合窗口工作人员服务品质和业务能力。

6. 大厅现场管理工作。制定现场管理工作方案，通过每日对大厅环境、设施设备、服务规范、仪容仪表、业务办理、工作纪律等方面进行日常监督检查，及时发现问题并快速解决问题。

7. 政务服务投诉处理工作。承担投诉接待、情况核实、解决纠纷、意见反馈等工作，包括提供受理渠道、流程、处理建议等内容。

8. 大厅讲解接待工作。配合政务服务中心完成外单位参

观、调研的讲解接待工作。

9. 延时服务工作。根据企业、群众办事需求，法定工作日提供早晚各半个小时、午间不间断以及除法定假期之外的周六4个小时延时服务。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。

10. 咨询电话一号统领工作。工作时段确保专人接听热线服务电话（接线人员数量由甲方根据热线接听工作需要确定），做好对区政务服务中心进驻政务事项办理及相关政务服务工作咨询等方面内容的接听、解答、协调和转接。确保电话接听人员业务熟练、服务态度好，热线电话一次接通率高于95%；非工作时段提供录音留言服务，安排专人上班后第一时间回听电话录音留言并主动回拨沟通、积极协调解决相关问题。

11. 政务服务事项标准化梳理、知识库更新维护工作。负责对政务服务中心所有进厅事项进行颗粒化标准化梳理、更新和维护。并将其应用于岗位培训、业务考核、综合咨询、帮办代办、一次性告知、智能问答等各类服务场景，同时为政务服务精细化数字化管理提供内容和数据支撑。

12. 政务服务窗口建设研究工作。每月统计、汇总和分析业务数据并形成报告；总结亮点，撰写简讯，并根据综合窗口运行实际，适时调整建设研究方案，为政务服务中心业务发展和提升服务效能提供决策依据。

13. 协助政务服务中心大厅突发事件的处置工作。对突发事件及时发现、上报和处理，形成规范化的应急预案，定期开展应急演练，并通过大厅的巡查机制及自身服务的提升，消除潜在的苗头性隐患。提供应急流程图、明确应急处理分工组织架构。

14. 项目实施过程中，为满足日常政务服务需要，乙方应负责提供本项目中包含但不限于岗位培训、业务考核、综合咨询、综合受理、自助服务、帮办代办、电话及线上咨询、智能问答、无障碍手语及外语翻译等所需必要的硬件设施及办公操作软件系统支撑。

15. 对大厅综合窗口工作人员、进驻单位定期进行全面的监督检查。

16. 协助昌平区政务服务中心完成其它相关工作。

第四条 服务所需人员由乙方进行选聘，最终选派至本项目的服务人员需经甲方确认。

第五条 窗口服务人员需具备以下条件：

1. 大学专科及以上学历，专业不限，性别不限，年龄不限(有窗口工作经验、年龄40周岁以下者优先)。

2. 具有中华人民共和国国籍，享有公民的基本政治权利。

3. 遵纪守法、品行端正、热爱本职工作，具备良好的职业道德，普通话标准，有较强服务意识和语言沟通能力，能

熟练操作计算机。

4. 政治表现良好，能吃苦耐劳，服从安排，有奉献精神，无违法犯罪记录。在同等条件下，中共党员优先考虑。

5. 身体健康，无传染病、精神病等不适合在窗口工作的疾病，身体无明显缺陷。

第六条，投入到本项目的工作人员需满足如下要求：

1. 严格遵守昌平区政务服务中心各项规章制度：

2. 认真履行岗位职责，熟练掌握业务工作，高标准完成工作任务；

3. 严格遵守政务服务规范，为企业、群众提供热情、周到的服务。

第三章 效益目标

第七条 乙方需达到以下效益目标：

1. 确保派驻政务服务中心的综合窗口服务团队人员素质过硬，做好业务培训，系统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. 保障优化营商环境相关改革政策在窗口落地，确保在北京市组织的各类优化营商环境竞赛中名列前茅。

3. 培育和激发市场主体活力，创新服务模式，积极打造创新服务场景不少于 3 个。

4. 企业、群众满意度提升。通过提升工作人员的业务能力、服务水平及服务意识，优化服务环境，形成不少于 5 个

基层政务服务典型案例。

5. 加强政务服务宣传推广。宣传政务服务中心的创新政务服务举措，乙方年度内在市级以上新闻媒体的宣传不少于4次，内容包括但不限于政务事项办理改革、政务队伍高效服务、数字政务便民举措等创新成果。

6. 甲方要求的其它可达成的且与本项目相关的效益目标。如在市级政务服务质效监测评价指标体系评价中达到全市中等水平（不低于2024年排名）。

第四章 双方权利义务

第八条 甲方的权利与义务

1. 甲方有权对乙方就服务项目所做工作进行监督检查，乙方同意在服务项目进行过程中接受甲方的监督检查。

2. 在本合同生效后，甲方应向乙方提供相关的、必要的信息，并为所供信息的准确性、真实性、完整性负责。提供形式需双方认可。

3. 甲方应严格按照本合同约定的期限和方式支付服务费。

4. 合同生效后，甲方应配置与此次项目相关人员配合乙方开展工作，涉及与入驻单位的沟通，甲方应给与充分的配合与协调。

5. 项目实施过程中，甲方应向乙方提供本项目运营管理团队所需的办公空间及设施，不含日常办公消耗品。

6. 乙方不履行本合同约定的或者未按照本合同约定标准履行的,甲方有权要求乙方予以整改,并追究其违约责任。

第九条 乙方的权利与义务

1. 乙方应根据甲方工作需要和用人标准的要求,配备足够的综合窗口人员,到甲方指定的工作地点,承担一号咨询、引导帮办、综合受理、综合出件及其他各类延伸服务等工作,并根据甲方的实际需求进行人员的增减和调整。(乙方配备综合窗口人员,在本合同第五条约定基础上,原则上具备大学本科以上学历人员占比不低于80%)

2. 乙方应根据甲方工作需要派驻项目管理团队,负责统筹项目的整体运行管理,以及综合窗口服务团队的建设管理、日常管理、教育管理、业务管理和投诉处理等工作。

3. 乙方应制定完善的人员管理制度和岗位管理方案、绩效考核方案,如有人员调换,需经甲方确认后及时调整,确保大厅工作正常开展。项目经理、主管、组长不得出现空缺。

4. 乙方投入本项目的综合窗口服务人员及管理团队、方案及相关管理制度均需报甲方通过后,方可实施。

5. 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根据甲方要求调换符合要求的工作人员,并负责处理与该人员之间的劳动关系等后续工作,避免对甲方的正常运行造成不利影响。

6. 乙方每月向甲方提供本项目的业务考核情况、综合窗

口人员的绩效考核情况及月度总结。

7. 综合窗口人员在甲方工作期间，其日常管理、安全教育、行为规范、月评、季评及年度考核等均由乙方负责落实。

8. 综合窗口人员上岗前由乙方组织岗前培训，合格后正式上岗。培训内容包括与岗位相关的应知应会岗位职责、岗位业务、系统应用、行为规范和规章制度等。

9. 乙方应定期对综合窗口工作人员开展思想教育、意识形态教育和廉政教育，避免出现因人员思想意识等问题被投诉，造成不良社会舆情。

10. 综合窗口人员在甲方工作期间，应遵守和履行甲方的各项规章制度、纪律要求、岗位职责，以及甲方的保密信息，维护甲方的声誉和利益。因服务人员违反甲方规章制度、纪律要求或泄密的，由乙方承担全部责任。

11. 乙方定期组织团队项目工作人员体检，每两年每名工作人员不得少于1次，确保乙方工作人员身心健康。体检费用明细须报甲方确认。

12. 乙方负责处理与综合窗口人员有关的一切事项(包括但不限于综合窗口人员劳动报酬、工伤事故、劳动纠纷、人身伤害等)，并自行承担由此产生的全部责任，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下的义务。

13. 乙方及其雇员或代理人因违约或其他不正当行为给

甲方或任何第三人造成损失，乙方应承担赔偿责任。

14. 乙方应配合甲方接受纪检监察部门结果查究工作。

第五章 知识产权及保密条款

第十条，本项目的成果特指乙方因完成本合同项下工作而形成的所有分析结论、分析报告以及因履行本合同涉及的与甲方有关的信息资料等，上述成果的知识产权(包括但不限于版权、发表权等)归甲方所有。

第十一条 任何一方在签署或履行本合同过程中对知晓的对方未公开的商业秘密及其他资料和信息，非经对方书面同意不得使用或向第三方泄露，否则应承担由此给另一方造成的损失，但甲方为履行本合同目的使用乙方提供的服务除外，法律另有规定的除外。

第十二条，乙方须保证参与本项目的服务人员均与其建立合法有效的劳动或劳务关系，并要求其签订相关保密协议，对本项目中所获知的甲方相关信息保密，不得使用或向第三方泄露，否则由乙方方向甲方承担违约责任。

第十三条，保密信息包括但不限于以下内容：

是指项目实施过程中，乙方接触到的甲方、甲方上级政府部门以及甲方项目关联方(以下合称甲方)以文字、电子、数字方式或其它任何方式记载的相关信息，这些信息包括但不限于方案、文件、数据、表格、视频、音频等各种资料。工作流程规章制度、数据资源、客户信息、员工信息、协议

内容、经营状况指标、不公开的任何资料、合作伙伴及合作关系细节、未来商业计划、涉及商业秘密的业务函电等。

第十四条 任何一方违反本条约定的保密事项，造成对方损失的，应承担损失(包括但不限于经济、名誉方面的损失)赔偿责任。赔偿金额为合同款的 20%。

第十五条，乙方保证提交甲方之研究资料及任何信息没有侵犯任何第三方的知识产权及其它权益。

第五章 费用及支付

第十六条 该合同总金额为人民币¥899.5309 万元(大写:人民币捌佰玖拾玖万伍千叁佰零玖元整)(以下简称“合同总金额”)，含 50%首付款¥449.76545 万元、20%第二笔款¥179.90618 万元、30%尾款¥269.85927 万元)。

第十七条 支付方式和支付时间

1. 支付时间:

合同签订后甲方财政拨款到位且乙方提交了正式等额发票，甲方应及时向乙方支付合同总金额的 50%，即¥449.76545 万元(大写:人民币肆佰肆拾玖万柒仟陆佰伍拾肆元伍角)。

待 2026 年甲方财政拨款到位后且乙方提交了正式等额发票，甲方应及时向乙方支付合同总金额的 20%第二笔款，即¥179.90618 万元(大写:人民币壹佰柒拾玖万玖仟零陆拾壹元八角)。合同服务期满且甲方财政拨款到位后，根据合



同实际情况，且经双方确认，甲方向乙方支付合同金额的剩余费用。

2. 付款前乙方开具等额增值税普通发票，否则，甲方有权拒绝付款。

3. 乙方银行信息：

开户行：上海浦东发展银行北京昌平支行

账户名：北京北国咨数政科技服务有限公司

账号：91490078801300003316

备注说明：综合服务团队项目

第六章 违约责任

第十八条 乙方提供的服务不符合合同约定的标准或者其应当具备的标准的，甲方有权要求乙方采取补救措施，并要求乙方支付违约金，违约金总额度不超过合同总额的20%，违约金在合同尾款中扣除。

（一）由于乙方响应不及时或服务不到位的原因，导致甲方政务服务中心大厅投诉事件发生，甲方可扣除相应违约金，违约金5000元/次。

（二）在各类工作检查中，因乙方原因导致甲方政务服务中心大厅考核被扣分时，甲方将扣除相应违约金。情节较轻的扣除违约金5000元/次。本年度在世行评价、国务院大督查、千人千题、优化营商环境政策落地及市区两级检查等重点工作中，由于乙方责任出现影响较大的问题，受到区级

领导或市级以上部门通报批评的，扣除违约金 20000 元/次。

(三) 根据《北京市昌平区政务服务中心综合窗口人员考核管理办法(试行)》规定，综合窗口人员月度考核结果为“一般及以下”超过 10%人次的，甲方将扣除相应违约金，违约金 10000 元/次。

第十九条 甲方应按照合同第十七条规定履行付款义务，如因财政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，支付时间以财政拨付为准，具体合同金额以财政资金拨付情况为准。如遇其他情况，双方另行协商。

第七章 争议解决

第二十条 双方当事人应尽全力友好协商解决因本合同而产生的或与本合同有关的一切争议。

第二十一条 双方如不能友好协商解决因本合同而产生的或与本合同有关的争议，任何一方均可向甲方所在地有管辖权的人民法院提起诉讼。

第八章 通知

第二十二条 甲乙双方因履行本合同而相互发出或提供的所有通知、文件、资料等，均应按照本合同所列明的通讯地址、电话号码、传真号码、电子邮件等通知方式进行传达；一方如果迁址或者变更相关号码，应当及时书面通知对方；通过邮寄方式的，挂号寄出或者投邮当日视为送达；以传真

或电子邮件方式的，发出时视为到达。

第二十三条 一方变更通知或通讯地址，应当变更之日起5日内，以书面形式通知对方；否则，由未通知方承担由此而引起的相关责任。

第九章 生效及其他事项

第二十四条 本合同一式肆份，甲乙双方各执贰份。

第二十五条 本合同自甲乙双方授权代表签字或加盖人名章并单位盖章之日起生效，本合同签订后如需修改变更，须经甲、乙双方协商达成一致后，以签订补充协议进行修改。补充协议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。

(以下无正文)

甲方(盖章):



法定(授权)代表人: 王玉莹

项目负责人:

郭峰

地址: 北京市昌平区龙水路22号院4号楼

签订日期: 2025年6月25日

乙方(盖章):



法定(授权)代表人: 孔凡

项目负责人:

王峰

地址: 昌平区凉水河路8号商业楼
410室 411室 412室 414室

签订日期: 2025年6月25日