

便民一窗式外包服务

合 同 书



甲方：北京市海淀区人民政府羊坊店街道办事处

乙方：北京天恒伟创商业管理有限公司

二零二六年一月

甲方：北京市海淀区人民政府羊坊店街道办事处

乙方：北京天恒伟创商业管理有限公司

根据北京市海淀区羊坊店街道便民一窗式外包服务项目的采购结果，按照《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国民法典》的规定，经双方协商，本着诚实信用、平等互利的原则，达成如下合同条款，并由双方共同恪守。

第一条 服务内容及服务期限

一、服务内容

根据北京市海淀区羊坊店街道政务服务中心岗位业务需求，提供北京市海淀区羊坊店街道政务服务中心岗位运营服务，负责日常引导咨询、收件受理、帮办代办、材料流转、政策宣传、对外讲解、协调投诉问题处理等政务服务日常工作。

二、服务期

自2026年1月1日起至2026年12月31日止。

第二条 合同金额及费用支付

一、合同总金额

服务费总金额为：人民币1060000元(含税)，大写：壹佰零陆万元整(含税)。

二、支付方式和支付时间

本合同服务期限为一年，按季度支付，第一季度支付时间为1月30日前，支付金额为人民币265,000元；第二季度支付时间为4月15日前，支付金额为人民币265,000元扣除1-3月考核扣款；第三季度支付时间为7月15日前，支付金额为人民币265,000元扣除4-6月考核扣款；第四季度支付时间为12月15日前，支付金

额为人民币265,000元扣除7-11月考核扣款；12月产生的考核扣款于转年1月由乙方退还给甲方。

甲方根据综合考核意见和各项评估结果，每月形成指标考核报告，并以此为依据计扣款项，从支付金额中核减。

付款时间遇有政府财政结算期无法支付的情况时，支付时间顺延；

乙方银行开户行：中国工商银行股份有限公司北京中航油支行
开户银行账号：0200228209020139892

纳税人识别号：91110108MA006B7X4A

付款期间，乙方应按照甲方财务要求，及时向甲方开具相应金额并符合国家规定的发票，并配合甲方办理付款手续，且上述行为不计入付款期限内。

第三条 服务要求

乙方按照甲方的实际需求组建服务团队，提供以下服务：

一、运营管理服务

1、团队管理服务。组建12个岗的服务团队，建立相关管理制度，包括日常运营、监督、绩效考核、人事管理、考勤管理、招聘管理等涉及服务外包的所有工作。同时，指派其中1人负责现场管理，根据项目的进展与甲方的相关负责人员进行交流汇报，告知项目的实施状况。

2、人员保障服务。实行AB岗工作制度，确保任何岗位均不得因无人值守而影响正常业务办理。除国家法定的带薪年假、产假、育儿假等，服务人员因长期病假、事假等其他情况，连续不在岗超过5个工作日，乙方需在接到甲方工作空岗通知后及时安排人员接替工作岗位。

3、专业化政务业务培训。健全岗位服务培训机制，开展好服务质量提升培训工作，包括政策、礼仪、业务、应急处理等。

二、岗位综合服务

1、引导咨询服务。负责为办事群众或企业提供政策法规、办事流程等咨询服务。

2、收件受理服务。严格落实“办事公开、限时办结、一次告知、首问负责、责任追究”的原则，当日应受理完工作时间内的所有业务申请。

3、帮办代办服务。为办事群众或特殊群体提供指引及帮扶等多场景帮办代办服务。

4、动态优化服务。按照政务服务整体工作需求，执行动态调整工作时长，协助甲方高质高效完成需要延时或临时开展的工作任务。

5、诉求处理服务。协助甲方处理接诉即办工作，对各平台推送的业务咨询、差评投诉等情况及时开展情况回访、问题解答、业务处理，提升各岗位业务满意度。

6、宣传服务。配合甲方做好政务服务工作的宣传推广，协助完成活动组织、照片及视频拍摄工作。

7、大厅讲解服务。根据岗位需求配合做好接待讲解工作。

8、保障服务质量，优化办件质量及办理效率。配合甲方做好办件情况统计，各窗口月平均服务满意度不得低于98%。

第四条双方权利义务

一、甲方权利义务

1、甲方有权对乙方就项目实施情况进行全面的技术指导、检查、考核和监督。乙方同意在服务项目进行过程中接受甲方的监督检查。

2、甲方应按本合同约定向乙方支付服务费。

3、甲方应为乙方服务岗位提供本项目所需的办公设备、文件和资料等工作条件，以满足服务需要，包括岗位运行所需硬件设备及耗材等。

4、服务期间，甲方不得无故退回服务人员。但服务人员有下列情况的，甲方有权通知乙方更换工作人员，乙方应无条件在5个工作日内完成更换：

(1) 在试用期间被证明不符合录用条件的；

(2) 严重违反甲方单位依法制订的规章制度，屡教不改的；

(3) 失职、营私舞弊，给甲方利益造成损害的；

(4) 被限制人身自由或依法追究刑事责任的；

(5) 在岗服务人员同时与其他用人单位建立劳动关系的；

(6) 服务人员患病或者非因工负伤，在规定的医疗期满后不能从事原工作，也不能从事窗口其他岗位工作的；

(7) 服务人员不能胜任岗位工作，经过培训或者调整工作岗位后，仍不能胜任工作的；

(8) 服务人员被群众投诉2次以上并经核实属于服务人员责任的；

(9) 服务人员服务期满，不愿意继续在甲方从事原工作的。

(10) 因服务人员工作失误，且没有采取有效措施联系申请人补正材料，导致申请人多次往返政务大厅的；

(11) 违反《北京市海淀区羊坊店街道政务服务中心窗口服务考核办法》中一票否决规定的；（包括但不限于：不服从中心安排，胡搅蛮缠、制造同事之间矛盾；利用职务之便以权谋私，发生“吃、拿、卡、要、报”等行为；借中心窗口搭车收费、提高收费标准、随意增、减、免收费项目等问题；违反廉洁自律各项规定，向中介机构介绍业务或者从事其他有偿中介活动。）

(12) 其他违反《北京市海淀区羊坊店街道政务服务中心窗口服务考核办法》退回意见的。

二、乙方权利义务

1、乙方有权要求甲方按照合同约定支付服务费。

2、乙方应严格按本合同约定向甲方履行服务义务，并对服务的品质负责。

3、乙方应按照合同要求，负责服务团队的招聘、岗前培训、管理、工资薪金发放等工作。

4、乙方应对项目实施过程中涉及到的相关数据、资料、文档、信息等具有保密义务，应按照相关保密规定执行。

5、乙方及其服务人员因自身原因给甲方或任何第三人造成损失的，乙方应承担相应责任。

6、服务期限内，若本项目乙方工作人员发生医疗、工伤、离职、死亡等事故的，甲方应及时知会乙方，乙方负责处理。

7、乙方工作人员配合甲方做好业务考核等相关工作，协助甲方做好会务接待。

第五条合同的解除与变更

1、甲乙双方严格执行合同约定，约定内容发生变更，应提前15日书面告知对方，对合同内容进行协商解决。

2、如遇政策原因导致合同无法继续履行的，甲方提前30日书面通知乙方，解除合同，并不承担违约责任，本合同自乙方接到通知30日后解除，在解除之前的服务费正常支付。

3、如乙方自身原因而无法继续经营可提前90日向甲方提出解除合同的书面申请，通过双方友好协商同意解除后，乙方在确保服务至新供应商入驻并顺利交接后，乙方不承担违约责任，否则，乙方应向甲方支付合同总金额10%的违约金。

第六条违约责任

1、双方应互相尊重彼此享有的合同权利，并采取一切合理的措施保证本合同的实施。

2、甲方在本项目实施过程中，如未能按照合同约定时间支付服务费用，双方可协商解决。

3、乙方因自身原因未按合同约定期限、内容履行合同义务，经甲方书面催告要求其采取补救措施，乙方在一个月的宽限期内仍未改进的，一个月宽限期内的实际服务外包费费用甲方有权按照当月服务外包费的50%结算，同时甲方有权解除合同。因乙方原因解除合同的，乙方向甲方支付合同总金额的10%的违约金，并赔偿甲方由此遭受的损失(包括甲方另行寻找第三方服务所发生的费用)。

第七条不可抗力

因不可抗力(诸如战争、严重水灾、洪水、台风等)或因第三方事故而出现问题导致的工作无法正常运行而造成的损失，甲乙双方可协商解决。由于不可抗力原因，使双方或任何一

方不能履行合同义务时，应采取有效措施，尽量避免或减少损失，将因不可抗力造成的损失降低到最低程度。在不可抗力发生后48小时内以书面形式通知对方，并在其后5个工作日内向对方提供有效证明文件。因不可抗力致使合同无法按期履行或不能履行所造成的损失由双方各自承担。一方未尽通知义务或未采取措施避免、减少损失的，应就扩大的损失承担相应的赔偿责任。

第八条 关于各方关系的特别声明

7. 1甲乙双方不建立劳务派遣关系或类似关系，乙方应向其员工承担用人单位的全部责任。甲方不对乙方员工承担任何用人单位或劳务派遣用工单位的责任。

7. 2甲乙双方不构成代理关系，乙方不得以甲方名义对外签署或发布任何文件、制度等。

第九条 知识产权

服务过程中乙方向甲方提交的各类文档、工作成果，全部知识产权归甲方所有。

第十条 争议解决

合同执行过程中双方如有争议应友好协商解决，协商不成的，向北京市海淀区人民法院提起诉讼。败诉方承担应全额承担另一方为此支出的律师费、差旅费、保全费、鉴定费、诉讼费等相关费用。

第十一条 保密

10. 1乙方因履行本合同或在本合同期间知悉的或收到的甲方的商务、财务、技术、产品的信息、用户资料或其他标明保密的文件或信息（以下简称“保密信息”）予以保密，未经甲方事先书面同意，不得向本合同以外的任何第三方披露。

10. 2本合同解除或终止后，乙方仍需遵守本条约定的保密义务。

第十二条生效及其他事项

1、本合同一式六份，甲乙双方各执两份，剩余两份用于财政部门备案。六份合同法律效力相同。

2、本合同自甲乙双方签字并盖章之日起生效，合同签订后如需修改变更，须经甲、乙双方协商一致后，以签订补充协议的方式进行修订。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。

附件1：岗位工作服务外包考核标准



甲方：(公章)
法定代表人(签字)：

或授权委托人(签字)：

2025年12月31日

李雪艳



乙方：

(公章)合同专用章
法定代表人(签字)：

或授权委托人(签字)：

2025年12月31日

忠田
印海

附件1:

岗位工作服务外包考核标准

北京市海淀区羊坊店街道政务服务中心(甲方)每月对服务外包供应商(乙方)的服务工作情况进行综合考核评分,考核评分基础分为100分。根据月度考评的结果,对服务外包供应商进行评级管理,评级等级分为A、B、C类。

A级为90分及以上,当月服务外包费全额结算;

B级为80分-89分,当月服务费按90%结算;

C级为79分(含79分)以下,当月服务费按80%结算,并约谈乙方项目负责人;累计3次不合格,甲方有权终止或解除服务合同。

针对合同中的服务内容及对服务质量的要求,本考核标准编制了6项考核内容,详情如下:

考核指标	指标要求	分值
岗位管理 情况 (36分)	1. 乙方提供的服务团队应当严格遵守国家法律法规及甲方各项规章制度。 计分方法:违反国家法律法规的;严重违反规章制度、岗位职责、劳动纪律和操作规程的;因个人原因造成所负责的工作不能正常运行、给甲方造成损失的,视情节扣分,扣完为止,并有权要求供应商5个工作日内立即更换。	10
	2. 制定切实可行的岗位业务工作考核办法。 计分方法:根据岗位业务工作人员的工作表现,制定合理的考核指标。未编制或适时修订考核办法,视情节扣分,扣完为止。	10

考核指标		
	指标要求 3. 服务岗位不少于12个，除合同约定情形外，缺岗及时安排补位；对于无法满足甲方工作要求的情况，甲方有权要求乙方及时补充岗位。 计分方法：5个工作日内完成补充的不扣分；超过5个工作日，每缺岗一天扣1分。 4. 服务团队必须恪守职业操守和廉洁自律，严禁传播不良信息及违反保密义务(包括但不限于泄露群众个人信息)。 计分方法：相关岗位按合同和有关法律法规处理。视情节扣分，扣完为止。	分值 10 6
服务质量 情况 (39分)	1. 乙方要严格按照甲方的管理制度，督促服务团队遵守工作纪律及行为规范，精神饱满，着装整齐；文明服务，礼貌待人，工作期间不得从事与业务无关的事项。 计分方法：发现违规行为每次扣0.5分，拒不改正的，每次扣1分。	10
	2. 乙方需按要求配合做好岗位办件情况统计分析，并按月生成月报向甲方报送。 计分条件：未按月开展的，此项不得分。	6
	3. 各岗位月平均服务满意度不得低于95%。 计分条件：当月各岗位月平均服务满意度低于95%，此项按比例扣减。	10
	4. 乙方应督促其服务团队完善工作作风。 计分方法：如不履行工作职责，工作存在弄虚作假，信息报送存在虚报、漏报、瞒报的，扣1分/次。其他表现以实际情况扣分。	8
	5. 乙方提供的服务团队应按甲方要求配合各项监督检查的工作。 计分方法：被上级相关部门通报批评或被新闻媒体曝光的，经核实后，视情节严重程度，予以相应扣分及扣款。	5

考核指标		
	指标要求	分值
投诉整改情况 (10分)	1. 对服务团队的服务不满或因语言过激造成矛盾形成的有效投诉。 计分方法：月度有效投诉的次数每发生1次投诉扣1分，以此类推，扣完为止；如造成严重不良影响的，由甲方视情节轻重决定扣罚分值，扣完为止。	5
	2. 对各平台推送的差评投诉等情况及时开展情况回访、问题解答，回访满意度为满意。 计分方法：根据实际情况赋分。	5
业务培训情况 (5分)	组织服务团队及时学习岗位服务工作所需的业务知识及相应政策法规或组织培训。 计分方法：按实际开展情况赋分。	5
政务服务宣传情况 (5分)	做好政务服务工作的宣传推广，协助完成活动组织、照片及视频拍摄工作。 计分方法：按实际情况赋分。	5
工作配合情况 (5分)	配合甲方完成领导交办其他事项。积分方法：按实际开展情况赋分。	5
加分项	为中心争得荣誉，被市级批示表扬的1分/次；被国家级批示表扬的5分/次；被区级批示表扬的2分/次。	/