

合同编号：\_\_\_\_\_

北京市丰台区政务服务和数据管理局  
2026 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：2026 年 2 月 1 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（联合体牵头方）：北京外企莱茵体育文化有限责任公司

法定代表人：付燕燕

地址：北京市丰台区东管头1号1号楼1-74室

联系人：张宜伦

联系电话：13124727855

丙方（联合体成员方）：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：85691030

根据《中华人民共和国民法典》等相关法律法规的规定，甲乙丙三方本着平等互利的原则，就北京市丰台区政务服务和数据管理局2026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、定义与解释**

1.1 联合体：指为本项目的投标与履行，由乙方（北京外企莱茵体育文化有限责任公司）牵头，丙方（北京外企人力资源服务有限公司）参加，组成联合体共同参与本项目实施。乙丙双方已在投标文件中提交了合法有效的《联合协议》，并承诺就本合同的履行向甲方承担连带责任。

1.2 牵头方（乙方）：指联合体中本项目的总负责单位，为负责本项目实施阶段的牵头、协调工作及提升管理部分的主体，即北京外企莱茵体育文化有限责任公司。

1.3 成员方（丙方）：指联合体中根据联合体分工，负责人员部分的主体，即北京外企人力资源服务有限公司。

### **第二条、合同文件**

2.1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)。

### **第三条、 服务内容**

3.1甲方委托乙方、丙方就2026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。

#### **3.2服务内容**

乙方及丙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，按照投标文件中的联合协议分工，保障在 2026年2月1日至 2026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。乙方及丙方应根据甲方的要求，提供服务于大厅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，乙方及丙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专区、社会保险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，乙方及丙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。

#### **3.3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）。

### **第四条、 服务期限及地点**

4.1服务期限为：2026年2月1日起至2026年12月31日止。

4.2服务地点为：北京市丰台区南苑路7号。

#### 第五条、 合同条款及支付

5.1本合同总价为：人民币 16213074.98 元（大写：壹仟陆佰贰拾壹万叁仟零柒拾肆元玖角捌分）。

5.2付款方式：

三方一致同意，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，预付款金额为人民币 150000.00 元（大写：壹拾伍万元整）。甲方向丙方支付预付款，预付款金额为人民币 7956537.49 元（大写：柒佰玖拾伍万陆仟伍佰叁拾柒元肆角玖分）。甲方向乙方及丙方支付的预付款合计金额为合同总价的50%即人民币 8106537.49 元（大写：捌佰壹拾万零陆仟伍佰叁拾柒元肆角玖分）。

第二次：2026年6月底前，甲方向乙方支付人民币 120000.00 元（大写：壹拾贰万元整）。甲方向丙方支付人民币 6365229.99 元（大写：陆佰叁拾陆万伍仟贰佰贰拾玖元玖角玖分）。甲方向乙方及丙方支付的款项合计金额为合同总价的40%即人民币 6485229.99 元（大写：陆佰肆拾捌万伍仟贰佰贰拾玖元玖角玖分）。

第三次：2026年11月底前，甲方向乙方支付人民币 30000.00 元（大写：叁万元整）。甲方向丙方支付人民币 1591307.50 元（大写：壹佰伍拾玖万壹仟叁佰零柒元伍角）。甲方向乙方及丙方支付的款项合计金额为合同总价的10%即人民币 1621307.50 元（大写：壹佰陆拾贰万壹仟叁佰零柒元伍角）。

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及丙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及丙方支付费用的时间，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，三方另行协商。

5.3甲方每次付款之前，乙方及丙方需先行向甲方提供当期支付同等金额的增值税发票，乙方及丙方迟延提供发票的，甲方有权暂缓付款且无需承担任何责任。

5.4账户信息：

乙方指定的收款账户如下：

开户行：广发银行股份有限公司北京大望路支行

户名：北京外企莱茵体育文化有限责任公司

账号：9550880202812100170

丙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

5.5甲方对乙方及丙方项目执行情况以2026年2月至6月，7月至11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。同时，供应商应于2026年12月31日前向采购人完成项目整体执行情况汇报。如乙方及丙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及丙方工作失误造成的直接经济损失。

#### **第六条、 甲方的权利和义务**

6.1甲方有权对乙方及丙方的服务事项做出明确、清晰、合理的要求。

6.2如丙方提供的综窗人员服务无法达到甲方要求，甲方有权要求丙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。

6.3甲方有权监督、指导服务事项进展，并提出改进意见。

6.4甲方应当按时足额向乙方及丙方支付服务费用。

6.5甲方应配合丙方加强对综窗人员的日常管理。

6.6甲方应当指定相关负责人按照甲乙丙三方的约定对丙方及丙方提供的综窗人员完成工作任务情况进行审核和确认。

6.7甲方应为丙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。

6.8甲方负有项目执行所涉及的相关法律法规中应尽的义务。

#### **第七条、 乙方的权利和义务**

7.1乙方应根据甲方需求，负责项目实施阶段的整体协调工作，保证项目平稳运行。

7.2乙方应按照甲方需求提供管理提升部分工作。

7.3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。

7.4乙方负有项目执行所涉及的相关法律法规中应尽的义务。

#### **第八条、 丙方的权利和义务**

8.1丙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。

8.2丙方应制定完善的人员管理制度，确保遇到临时人员调换、丙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。

8.3丙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。

8.4丙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。

8.5丙方应教育丙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。

8.6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。

8.7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。

8.8丙方提供的综窗人员与丙方之间应建立劳动关系。

8.9丙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。

8.10丙方可依据法律法规及本合同的约定，对甲方损害丙方综窗人员人身、财产利益等行为提出意见和整改要求。

8.11丙方或丙方人员提供的服务不符合甲方要求的，丙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。

8.12丙方提供的综窗人员在服务期间如出现劳动争议，应由丙方负责处理，相关法律责任由丙方全部承担。

8.13丙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。

8.14丙方负有项目执行所涉及的相关法律法规中应尽的义务。

### **第九条、考核标准**

9.1综窗人员考核标准：每月开展绩效考核，根据每名综合窗口人员办件等工作量进行绩效统计汇报，作为人员工资评定依据。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。如丙方未能按本合同约定的工作内容及标准完成工作，需向甲方赔付由丙方工作失误造成的直接经济损失。

9.2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专区、社会保险专区综合窗口综窗人员队伍稳定、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。如丙方未能按本合同约定的工作内容及标准完成工作，需向甲方赔付由丙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。

(7) 甲方要求的其它可达成的且与本项目相关的效益目标。

#### **第十条、合同的变更、解除、终止和续订**

10.1 除本合同约定及法律规定外，甲乙丙三方如需解除本合同，需提前 30 天书面通知其他两方并征得书面同意。

#### **第十一条、履约保证金**

不收取履约保证金。

#### **第十二条、履约验收方案**

乙方及丙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。甲乙丙三方应在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相应部分合同款项，乙方及丙方对此不持异议。

#### **第十三条、违约责任**

13.1 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。

13.2乙方及丙方存在以下违约情况的,甲方有权选择或同时要求乙方及丙方承担改正、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乙方及丙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乙方及丙方不遵守保密义务,出现泄露商业秘密、工作信息、培训资料等;

④乙方及丙方对甲方提出的要求、监督意见不及时调整的;

⑤乙方及丙方将本合同服务工作转委托的;

⑥乙方及丙方提供的服务违反合同约定的其他情况的。

13.3若丙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,相关法律责任由丙方全部承担。

#### **第十四条、保密**

14.1本合同保密信息指乙方及丙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。

14.2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。

14.3披露和使用保密信息的限制:乙方及丙方应将保密信息的使用限制在乙方及丙方、丙方提供的综窗人员范围内,乙方及丙方只可将保密信息用于本合同之目的。乙方及丙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。乙方及丙方同意,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,乙方及丙方、丙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。

14.4本合同解除或终止时,如甲方要求乙方及丙方返还或销毁任何依本合同而提供的文件、资料等,乙方及丙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。

#### **第十五条、争议解决**



在合同履行中如发生争议由三方协商解决，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。

#### 第十六条、其它事项

16.1 本合同未尽事项三方依法另行协商，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。

16.2 本合同一式陆份，甲乙丙三方各执贰份，每份合同具有同等法律效力，本合同经甲乙丙三方法定代表人或授权代表签字并加盖公章后生效。

16.3 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

授权代表：

2026 年 2 月 1 日

丙方：北京外企人力资源服务有限公司

授权代表：

2026 年 2 月 1 日

乙方：北京外企莱茵体育文化有限责  
任公司

授权代表：

2026 年 2 月 1 日

