

2026 年综合窗口人员服务项目社会工作
服务采购项目
委托服务合同

甲 方：北京市房山区政务服务管理局

乙 方：北京新广视通科技集团有限责任公司



2026 年综合窗口人员服务项目社会工作服务采购项目

委托服务合同

甲方（采购人）：北京市房山区政务服务管理局

负责人：余渊

联系电话：010-81312898

乙方（中标人）：北京新广视通科技集团有限责任公司

负责人：吴艳

联系电话：010-82447017

乙方在甲方组织的 2026 年综合窗口人员服务项目社会工作服务采购项目 项目采购中，通过公平竞争成为中标人，为甲方提供综合窗口服务。根据《中华人民共和国民法典》等相关法律法规签订本合同，共同遵守。

第一章 服务内容及合同期限

第一条 乙方为甲方提供 2026 年综合窗口人员服务项目社会工作服务采购项目 的服务工作。

第二条 本合同服务期限：自签订之日起至 2026 年 12 月 31 日止。

第二章 服务要求

第三条 服务工作内容：乙方按照 2026 年综合窗口人员服务项目社会工作服务采购项目 的要求提供以下服务：

1. 综合窗口建设规划工作。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，明确岗位职责。
2. 综合窗口业务服务工作。承担综合咨询、综合受理、综合出件、帮办代办、一号咨询、在线导办以及其他各类延伸服务等工作。
3. 综合窗口队伍培训工作。编写培训材料，制定培训计划，对窗口工作人员

开展业务培训。每周至少开展一次业务学习，每年至少组织2次集中培训。定期对窗口工作人员进行服务规范、心理疏导、安全教育、廉政风险教育等培训。

4. 综合窗口日常管理工作的。派驻项目经理，组建管理团队，负责人员招聘、岗位培训、业务考核等管理工作，制定完善的管理制度和绩效考核制度并进行落实，保障窗口工作人员的服务能力和服务水平达到标准。

5. 综合窗口建设研究工作。定期统计、汇总和分析业务数据，并形成报告。结合综合窗口运行情况，适时调整建设方案，为政务服务中心提升服务效能提供决策依据。

6. 综合窗口投诉处理工作。配合承担接待、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。

7. 协助大厅突发事件的处置工作。及时发现、上报和处理，形成规范的处理机制，并通过大厅的巡查机制及自身服务能力提升，解决潜在的投诉及不满，消除潜在的苗头性隐患。

8. 协助房山区政务服务管理局完成其他相关工作。

第四条 对乙方工作人员的要求：

1. 严格遵守房山区政务服务管理局各项规章制度。
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。

第五条 服务所需人员由乙方根据甲方的要求公开招聘，按照报名、资格审查、笔试、面试、体检等程序进行。

第六条 乙方工作人员需具备以下条件：

1. 具有中华人民共和国国籍，享有公民的基本政治权利，在同等条件下，中共党员优先考虑。
2. 遵纪守法、品行端正、热爱本职工作，具备良好的职业道德。
3. 身体健康，五官端正，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。

第三章 考核指标

第七条 乙方需达到以下考核目标：

1. 服务满意率：办事企业群众对窗口工作人员服务有效满意度达到 95%及以上。
2. 持证上岗率：乙方满足考试条件的窗口工作人员，持职业资格证上岗人数需达到 95%。
3. 确保综合窗口队伍人员素质过硬，做好服务礼仪、沟通技巧、政策法规等相关培训，保质保量的完成窗口工作，积极参加各类竞赛活动，力争取得优异成绩。
4. 甲方要求的其他可达成的双方确认的且与本项目相关的考核目标。

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，并为所提供信息的准确性、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，甲方应给予充分的配合与协调。
5. 项目实施过程中，甲方应负责提供本项目所需的办公室等硬件设施设备，以满足服务需要。
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。
7. 甲方可根据自身需要，变更乙方人员的工作岗位、工作内容、工作地点，乙方及乙方人员应无条件服从。

第九条 乙方的权利与义务

1. 乙方应尽一切努力，按照本合同及其附件的约定高效和经济地向甲方履行

服务义务,并对服务的品质负责。

2. 乙方应根据甲方实际情况,制定符合甲方实际需求的服务方案。服务方案经甲方审核确认后,乙方按照甲方确认的服务方案组织实施,但甲方的确认不免除乙方在本合同项下应承担的任何责任和义务。

3. 乙方的工作人员在履行与本合同有关的服务中不得接受贸易佣金、回扣或类似款项。

4. 乙方及其工作人员或代理人因违约或其他不正当行为给甲方或任何第三方造成损失,乙方应承担赔偿责任。

5. 乙方应根据项目的进展定期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。

6. 乙方应当定期组织窗口工作人员体检,确保人员身心健康,无传染病、精神病等疾病。

7. 乙方对甲方提出的合理化要求或建议应当及时调整,并及时落实改正,乙方在履行合同中发现的问题有义务及时向甲方反映并作出有效应对。

8. 乙方应当配备足够的专业人员、提供专业服务,能够达到合同约定目的。乙方不得将合同约定服务部分或全部转委托给任何第三方。

9. 对于不符合岗位要求或者甲方要求的人员,乙方应在甲方指定的时间内无条件更换并负责处理与乙方人员之间的劳动关系等后续工作,避免对甲方的正常工作造成不利影响。

10. 乙方应按照《中华人民共和国劳动合同法》规定与乙方工作人员订立劳动合同,按时、足额向窗口工作人员支付劳动报酬、缴纳社会保险和住房公积金,保障窗口工作人员福利待遇。统一制作工装,保证窗口工作人员服务形象。乙方与乙方人员之间存在劳动关系,乙方与乙方人员的劳动争议纠纷、劳务纠纷或其他纠纷均与甲方无关,乙方应自行处理并承担由此可能产生的一切责任。

11. 乙方应当要求乙方人员严格按照本合同约定、各项规章制度和岗位职责开展工作,乙方应定时对乙方人员进行检查、考核和督促,并将检查、考核记录报甲方管理人员。

12. 合同履行期间，未经甲方书面同意，乙方不得擅自更换服务团队的成员。
13. 对于不符合甲方要求的人员，乙方应当在3日内向甲方补充新的人员。
14. 乙方应向甲方提供真实可靠的材料与信息（主要包括但不限于：人员个人简历、技术资质证书、健康证等）。
15. 本合同履行期间，乙方人员的日常管理工作、安全教育、月评、季评及年度考核等均由乙方负责落实。
16. 乙方应当按照甲方对乙方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。
17. 乙方应保质保量地完成与本项目相关的其他工作。
18. 合同履行期间，若本项目乙方工作人员在甲方发生医疗、生育、工伤、离职、死亡等事故的，乙方根据提供材料积极处理并承担由此产生的全部责任。甲方予以协助，但甲方不承担任何责任；乙方因工作人员休产假、工伤治疗，停工留薪等原因出现岗位空缺的，乙方需在甲方指定时间内补足人员。
19. 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。

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。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，如因此导致任何第三方向甲方主张权利或索赔的，所有的责任均由乙方承担。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、合作伙伴信息、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。

第十一条 甲乙双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。保密期限自本合同生效之日起至相关保密信息公开为止。

本合同项下的保密义务不因本合同的终止、解除而终止。

第十二条 乙方须保证参与本项目的工作人员与其建立合法有效的劳动劳务关系，并要求工作人员签订相关保密协议。工作人员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。

第十三条 甲乙双方违反本合同中的保密条款，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，同时有义务采取有效措施阻止信息进一步扩散，赔偿金额为本合同总金额的 20%。

第六章 费用及支付

第十四条 本合同服务费为人民币壹仟贰佰壹拾贰万伍仟元整，小写 12125000.00 元（以下简称“合同总金额”）。上述合同总价中包含了乙方为完成本项目服务可能产生的一切费用，除此之外，甲方不再向乙方支付任何费用。

第十五条 支付方式和支付时间

1. 在本合同生效后，根据区财政支出要求，原则上按季度支付。每次甲方向乙方支付合同总金额的 25%，即¥ 3031250.00 元（大写：人民币叁佰零叁万壹仟贰佰伍拾元）。最后一个季度的服务费用，按照财政支出进度考核要求，并经甲方验收合格后，按照双方实际结算金额予以支付。

如在验收、支付后乙方出现合同履行问题及安全事故，在本年和下年按程度协商予以追缴。如财政局批复金额发生变化，则以财政局最终批复为准，双方确认后，重新签订合同或补充协议。

2. 甲方每次付款前乙方需先行开具等额增值税普票。如乙方不能按约定提供发票或存在违反本合同任一约定的情形，则甲方有权拒绝支付任何一笔款项，且不因此承担任何违约责任。

3. 如因财政资金未及时到位，导致甲方未能付款的，不视为甲方违约。无论在任何情况下，乙方均不能以甲方未支付费用为由拒绝或暂停提供本合同项下的服务。

第七章 项目验收

第十六条 甲方支付最后一笔款项前，应对乙方提供的服务事项进行验收，

由双方出具书面验收报告，作为最后一笔款项的支付依据。乙方履行完毕本合同项下的全部义务后，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。

第八章 违约责任

第十七条 甲乙双方违反本合同项下的义务，须向对方承担违约责任，造成损失的，须承担赔偿责任。

第十八条 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。违约金数额为本合同总金额的 5%，如违约金不足以弥补守约方损失的，违约方应继续赔偿，赔偿额应相当于因违约所造成的实际损失。但如因政策调整、上级主管部门要求等原因导致甲方不能履行本合同的，甲方不承担任何违约责任，但需提前 30 天通知。

第十九条 乙方未按本合同约定、要求以及乙方做出的承诺按时保质地向甲方履行服务内容，需在甲方指定的时间内整改，乙方未能整改或者整改后仍不符合甲方要求的，乙方按照本合同总金额的 10% 支付违约金，如违约金不足以弥补给甲方造成损失的，乙方应继续赔偿，赔偿额应相当于因违约所造成的实际损失。同时甲方保留解除本合同的权利，甲方选择解除合同的，乙方除需支付前述违约金外还需退回甲方已支付但尚未实际发生的费用。

第二十条 乙方不得将本项目的服务费用挪作他用，如发生上述情形，除承担由此引发的一切法律责任外，甲方有权终止本合同，同时乙方退回甲方已支付但尚未发生的费用并按照本合同总金额的 10% 承担违约责任。

第二十一条 未经甲方书面同意，乙方不得擅自将本合同服务转包第三方承担。如擅自转包，甲方自发现之日起有权立即解除合同，同时乙方需按照本合同总金额的 20% 承担相应违约责任。

第二十二条 因乙方原因导致乙方服务人员不稳定、离职等影响甲方正常工作的，乙方需在甲方指定时间内提供符合要求的服务或补足服务人员。乙方与乙方人员相关的劳动纠纷或劳务纠纷均由乙方负责处理并承担相应法律责任及赔偿或补偿责任，如因此导致甲方损失或影响项目顺利进行的，乙方应按照本合同

总金额的 10%承担违约责任并赔偿由此给甲方造成的损失。

第二十三条 乙方存在违反本合同、本项目招标文件要求、本项目投标文件承诺或甲方要求的其他情形的，乙方需在甲方指定的时间内整改，经甲方催告仍不整改或整改不符合要求的，乙方需按照本合同总金额的 10%承担相应违约责任。

第二十四条 乙方存在以下违约情况之一的，甲方有权提出书面意见，要求乙方及时改正，若乙方拒绝及时改正或者改正后依然不符合本合同约定或甲方要求的，乙方按照本合同总金额的 20%支付违约金，如违约金不足以弥补给甲方造成损失的，乙方应继续赔偿。同时甲方保留解除本合同的权利，甲方选择解除合同的，乙方除需支付前述违约金外还需退回甲方已支付但尚未实际发生的费用。

1. 乙方提供的服务（包括但不限于培训、管理等）不符合本合同约定的，如存在迟延履行本合同约定、乙方人员岗位业务不熟练、乙方人员工作不认真等瑕疵的；

2. 有关部门、群众对综窗人员不满意、投诉的，给甲方造成不良社会影响的，但经查证不属于综窗人员责任的除外；

3. 乙方或乙方人员泄露从甲方处获取的或知悉的甲方保密信息的；

4. 乙方对甲方提出的要求、监督意见不及时改正的；

5. 乙方将本合同服务工作转委托的；

6. 乙方或乙方人员泄露工作信息、培训资料等文件及信息的；

7. 乙方毁损甲方名誉的；

8. 乙方不履行本合同约定的；

9. 乙方违反本合同其他条款（已约定违约责任的条款除外）约定的。

第九章 争议解决

第二十五条 甲乙双方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。甲乙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。

第十章 通知

第二十六条 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。

第二十七条 一方变更通知或通讯地址，应当自变更之日起 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。

第十一章 生效及其他事项

第二十八条 本合同一式 肆 份，甲乙双方各执 贰 份。

第二十九条 本合同自甲乙双方签字或加盖人名章并加盖单位公章之日起生效，本协议签订后如遇国家、北京市政策调整，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。

第三十条 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。

第三十一条 工伤事故处理

1. 乙方人员在本合同履行期间患职业病或因工负伤，在规定医疗期或确认丧失或部分丧失劳动能力的职工，甲方有权要求乙方更换人员，且不用承担任何责任。乙方收到甲方更换人员通知后，乙方应无条件予以接收并自行负责办理与此服务人员的所有纠纷，同时自行承担所有经济赔偿责任。

2. 乙方人员在本合同履行期间发生工伤，甲方应积极组织抢救、保护现场，并且及时通知乙方。乙方应承担工伤认定申请和劳动能力鉴定申请，以及协调工作，甲方应积极配合。工伤认定申请和劳动能力鉴定申请结束后，由乙方按照《工伤保险条例》的有关规定承担义务，并按有关规定进行赔偿；

3. 因发生工伤及其他伤亡事故而引起的所有费用，依据社会保险机构按政策规定支付，不足部分由乙方补足差额；

4. 乙方人员发生工伤，在接受治疗的停工留薪期间，工资福利待遇由乙方按

月支付，甲方无需承担任何责任。

5. 乙方人员致第三人人身或财产损害的，由乙方人员本人承担相应法律责任，乙方应当妥善处理并承担连带责任，甲方不承担任何责任。

6. 因工作原因或在工作活动中，因第三人原因造成乙方人员人身损害的，由乙方参照《最高人民法院关于审理人身损害赔偿案件适用法律若干问题的解释》的相关规定承担雇主责任，甲方不承担赔偿责任，但甲方有义务协助乙方开展索赔工作。

7. 乙方人员因故意、重大过失行为而造成甲方财产损失或给甲方其他职工造成人身损害的，乙方应当与乙方人员承担连带赔偿责任。

8. 乙方人员因玩忽职守、故意、过失而导致工作失职，从而造成第三人或甲方的其他职工人身伤害或财产损失的，乙方与乙方人员承担连带赔偿责任。

(以下无正文)

甲方(盖章)

北京市房山区政务服务管理局

法定代表人:

或委托代理人:

开户行:

账号:

地址:

电话:

签订日期:2026年2月3日



乙方(盖章)

北京新广视通科技集团有限责任公司

法定代表人:

或委托代理人:

开户行:中国工商银行股份有限公司

北京大栅栏支行

账号:0200002109200248910

地址:北京市丰台区奈伦大厦704

电话:010-82447017

签订日期:2026年2月3日

