

合同编号：

旧宫镇政务服务综窗外包项目服务合同

甲方：北京市大兴区旧宫镇人民政府

乙方：北京新广视通科技集团有限责任公司

甲方：北京市大兴区旧宫镇人民政府

法定代表人：武琨

地址：北京市大兴区旧宫镇

联系电话：010-87963791

乙方：北京新广视通科技集团有限责任公司

法定代表人：吴艳 职务：董事长

地址：北京市丰台区六里桥 1 号奈伦大厦 704

联系电话：010-82447017

根据《中华人民共和国民法典》等相关法律法规，经甲乙双方友好协商，签订本合同，以资共同遵守。

第一章 服务内容及合同期限

第一条 乙方为甲方提供旧宫镇政务服务中心综窗服务工作。

第二条 合同期限：服务期限一年（2026 年 3 月 15 日起至 2027 年 3 月 14 日止）。

第二章 服务要求

第三条 服务内容：乙方按照每个窗口 1.2 的人员比例，为政务服务中心 8 个综合窗口，配足配强综合窗口人员，负责政务服务中心的咨询、受理、出件及引导、帮办、便民服务等工作。

1. 引导咨询服务。提供咨询服务，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，解答各类市场主体及群众有

关许可事项、申请政务服务事项等方面问题；为办事群众或企业提供办事引导服务，发现需要协助办理业务的群众，主动询问办事群众办理业务情况，引导前来办理的群众和企业到正确的窗口，对群众的疑问进行现场解答。

2. 综合受理服务。“全科型”窗口人员实现所有进厅事项“一窗受理”，方便群众企业办事。日常管理过程中严格落实“办事公开、限时办结、一次告知、首问负责、责任追究”的原则，建立服务窗口综合培训及考评体系，构建层层衔接、动态完善的制度体系，为企业群众提供规范化、标准化、专业化的政务服务。

3. 材料流转服务。为提升政务服务效能，不断优化内部流程，本着“号池不堆号，厅内不堆人”的工作原则，进行窗口与后台的对接工作，提升窗口接件速度，高效办结业务的同时，减少大厅人员聚集。通过前台综合窗口收件，后台按照“预审、流转”路径将材料进行流转审批，办理结果可根据群众需要，到受理业务的实体大厅领取。

4. 帮办代办服务。为办事群众或企业提供帮办代办服务，发现需要协助办理业务的群众，主动询问办事群众办理业务情况，为群众或特殊群体提供指引及帮扶等多场景帮办代办服务。

5. 统一出件服务。综合出件窗口主要负责提供：业务办理批准文件（含即办件和非即办件）的送达服务。

第三章 双方权利义务

第四条 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。

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设施安排,以满足服务需要,包括所需硬件设备等。

6. 因甲方原因提前解除合同,甲方应提前 30 日通知乙方并协商相关事宜。

第五条 乙方的权利与义务

1. 乙方应按照本合同的约定履行服务义务,并对服务的品质负责。

2. 乙方应根据甲方实际情况,制定并实施符合甲方实际需求的服务方案并向甲方提供该方案。

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

4. 乙方及其工作人员因自身原因给甲方或任何第三人造成损失的,乙方应承担相应赔偿责任。

5. 乙方应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。

6. 乙方不能以“考核等次扣减服务费”为由，降低服务质量、减少服务内容或拒绝履行合同约定的基本服务职责，应始终确保服务团队的稳定性和专业性，保障政务服务工作的连续高效运行。

7. 乙方应建立健全内部薪酬管理制度，确保综窗人员工资按时发放，保障服务团队的稳定性和服务工作的连续性。若因乙方未按时足额支付综窗人员工资等原因，引发人员罢工、服务中断等影响政务服务中心正常运转的情况，乙方需承担由此造成的全部损失，包括但不限于甲方因服务中断产生的直接经济损失、为恢复正常服务所支出的额外费用，以及甲方因此遭受的声誉损失等。同时，甲方有权根据实际影响程度，要求乙方支付相应的违约金，并保留采取进一步法律措施的权利。

第四章 验收与考核

第六条 本项目由民生保障办公室（社会事务工作）进行验收。验收标准详见《旧宫镇政务服务中心综窗服务考核办法》（附件1）

第五章 知识产权及保密条款

第七条 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。

第八条 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。

第九条 乙方须保证要求服务人员签订相关保密协议。服务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。

第十条 保密信息包括但不限于以下内容：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。

第十一条 任何一方违反本条约定的保密事项，应按照本合同管理服务费的10%承担违约责任，如违约金不足以弥补损失的，守约方有权继续追偿。

第十二条 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，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。

第六章 费用及支付

第十三条 本项目合同金额为¥1295000.00元（大写：人民币壹佰贰拾玖万伍仟元整），服务期限为一年。

第十四条 支付方式和支付时间

甲方分三次向乙方支付。第一次是合同签订后支付本合同总金额的50%，第二次是合同签订满6个月后支付本合同总金额的

30%，第三次是服务期满后支付本合同总金额的 20%。甲方在收到乙方开具的发票后，十个工作日内支付相应款额。

第十五条 甲方拨付费用前，乙方应向甲方提供合法有效等额的项目服务增值税发票和验证发票真伪的证明材料，均加盖财务章，并经甲方确认无误后，审批拨付费用，否则，甲方有权延期付款，并不承担违约责任。

第十六条 因甲方系财政拨款单位，如因财政或有关部门资金拨款不到位，待用于本合同的资金到位后 10 个工作日内向乙方付款，而不视为甲方违约，甲方亦不承担逾期付款违约责任。

甲方开票信息：

单位名称：北京市大兴区旧宫镇人民政府

纳税人识别号：111102240000886040

地址、电话：北京市大兴区旧宫镇 87919313

账号：0916000103000002789

开户行：京农商行旧宫支行

乙方银行信息：

单位名称：北京新广视通科技集团有限责任公司

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

第七章 违约责任

第十七条 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。

第十八条 乙方未按合同约定期限、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，甲方有权解除合同。出现连续2次考核“不合格”等次的，甲方有权解除合同。合同解除后，乙方应按未按本合同约定履行部分管理服务费的20%作为违约金支付给甲方，双方据实结算已履行部分的项目费用。

第十九条 保密信息的收受方违反保密协议的规定，致使保密信息泄露的，收受方应向披露方承担赔偿责任，同时有义务采取有效措施阻止信息进一步扩散。

第二十条 不论本合同其他条款有何约定，乙方基于履行本合同所产生的全部责任、违约金、损害赔偿总额累计不得超过本合同管理服务费总金额。但合同任何一方对另一方的商誉损失、利润损失，及其它间接的、附随性的、惩罚性的损失或赔偿不承担任何责任和义务。

第八章 争议解决

第二十一条 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。

第二十二条 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。

第九章 通知

第二十三条 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。

第二十四条 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。

第十章 生效及其他事项

第二十五条 本合同一式拾份，甲方执陆份，乙方执肆份。

第二十六条 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、乙双方协商达成一致后，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。

第二十七条 甲、乙双方主动接受结果查究。

（以下无正文）

甲 方（盖章）：

北京市大兴区旧宫镇人民政府

法定代表人：

或委托代理人：

联系电话：

地址：

签订日期：2026 年 2 月 10 日

乙 方（盖章）：

北京新广视通科技集团有
限公司

法定代表人：

或委托代理人：

联系电话：010-82447017

地址：北京市丰台区六里桥1
号奈伦大厦704

签订日期：2026 年 2 月 10 日



附件 1

旧宫镇政务服务中心综合窗口考核办法

一、考核核心原则					
以规范综合窗口服务行为、提升服务质效为核心目标，坚持“依规考核、奖惩分明、客观公正、注重实效”原则，考核结果作为乙方服务质量评价、合同履行评估的核心依据。					
二、考核适用范围					
本办法适用于中标单位派驻旧宫镇政务服务中心，提供综合窗口服务的全体人员。					
三、具体考核标准（共 100 分）					
考核类别	分值	评分标准	实际得分	扣分说明	备注
仪容仪表规范	5 分	着装整洁统一、佩戴工牌，仪容仪表规范得体（头发、面部、手部等）；出现一次，扣 1 分，扣完为止。详见《政务服务中心现场运行和管理规范》第二十四条。			
行为举止规范	5 分	站坐行举止动作规范、主动问候、面带微笑，亲切自然；提前 10 分钟到岗准备；态度亲切热情、积极回应需求，主动递交群众反馈材料。因事离开 15 分钟以上报备，临时离岗主动摆放提示桌牌。工作结束后整理办公区域物品及卫生，并关闭所有办公设备电源。出现一次，扣 1 分。扣完为止。详见《政务服务中心现场运行和管理规范》第二十五条。			
服务用语规范	5 分	使用文明用语，耐心倾听诉求，无敷衍推诿，多使用尊称、敬语，规范好咨询、引导、办理、办结、电话等文明用语；出现一次，扣 1 分，扣完为止。详见《政务服务中心现场运行和管理规范》第二十六条。			
出现禁忌行为及用语	10 分	服务过程中禁止出现的行为和不文明用语（未经请假外出、工装混搭、工作时间网上聊天、打游戏、拨打私人电话、看与工作无关书籍、空岗、串岗、嬉闹、大声喧哗、与服务对象发生争吵、指人和物、倚靠、抱胸、叉腰、托腮、趴卧、玩手指、座椅随意转动、室内吸烟、吃东西等，使用不行、不清楚、快点等其他有损窗口形象的行为和不文明用语），			

		出现一次，扣 2 分。详见《政务服务中心现场运行和管理规范》第二十七条。			
业务熟悉程度	10 分	熟练掌握办理流程、申报材料及政策要求，准确解答咨询，得 10 分；解答错误一次扣 5 分，因解答错误给企业群众带来损失，此项不得分。			
办理效率	10 分	办件按时限高效办结，无拖拉，得 10 分；流程反复或办事群众等待时间较长等情况，出现一次扣 2 分，扣完为止。			
办理准确率	10 分	业务办理无差错、材料归档规范，得 10 分；出现一次差错扣 5 分，若差错无法弥补，给企业群众带来损失，此项不得分。			
制度遵守	10 分	能够执行首问责任制、一次性告知制度，电话咨询能够使用服务规范用语，及时报备服务场所现场秩序情况，得 10 分，出现上述情况，一次扣 5 分，如二次出现，此项不得分。			
工作纪律	10 分	全勤、无迟到早退旷工情况，坚守岗位、不做与工作无关事项，得 10 分，迟到早退，出现一次扣 2 分。与办事企业群众或工作人员发生争吵、出现旷工行为，此项不得分。			
群众评价	10 分	无投诉举报、群众评价良好，得 10 分；出现一次有效投诉或冲突扣 5 分，扣完为止。情形严重此项不得分。			
市区通报	10 分	根据市区督查调研巡视反馈无问题、获表扬、成绩良好，得 10 分。出现一次通报（包括现场、电话、视频等）扣 3 分，如同一问题被二次通报，此项不得分。			
项目汇报	5 分	常规情况下，每季度向中心主任汇报一次工作，遇到特殊情况，第一时间汇报，未按要求落实，一次扣 2 分。			
考核得分					
考核等次					
考核小组成员签字					
中标单位确认					
中标单位代表（包括项目经理、运营经理等）签字					
考核日期			年 月 日		
四、考核等级与结果运用					
1. 考核采用百分制，每月由考核小组对窗口服务进行考核打分，并将结果通报给中标单位；					
2. 等级划分：90 分及以上为优秀；80-89 分为良好；70-79 分为中等；60-69 分为合格；低于 60 分为不合格；					

3. 结果运用：考核分数与服务费直接关联。每月考核中，若出现一次“良好”等次，服务费扣减 2 万元；出现一次“中等”等次，服务费扣减 4 万元；出现一次“合格”等次，服务费扣减 6 万元；出现一次“不合格”等次，服务费扣减 8 万元。扣减的费用根据合同约定的支付时间进行核减。若尾款不足以覆盖扣减金额，差额部分由中标单位补足。

五、参考依据

《北京市政务服务管理局关于印发〈政务服务中心现场运行和管理规范〉的通知》及上级部门对政务服务综合窗口人员的实时动态相关要求。如遇上级文件调整，以最新文件规定为准，双方沟通后，根据调整内容及时更新考核标准。