

合同编号：

综合窗口政务服务外包项目 委托服务合同

甲 方：北京市延庆区政务服务和数据管理局

乙 方：北京新广视通科技集团有限责任公司

综合窗口政务服务外包项目

委托服务合同

甲方：北京市延庆区政务服务和数据管理局

法定代表人：董喜延

联系电话：010-69146493

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

联系电话：010-82447017

乙方在甲方组织的综合窗口政务服务外包项目采购中（以下简称“综窗”），通过公平竞争成为中标人，为甲方提供综窗服务。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 服务期限

第一条 合同期限 1 年：2026 年 4 月 1 日至 2027 年 3 月 31 日。

第二章 服务内容

第二条 乙方按照甲方综窗服务工作外包项目的要求，和甲方的实际需求提供以下服务：

（1）组建高素质、高效率的综合窗口队伍。维护服务队伍的稳定，确保北京市延庆区综合窗口工作有序高效开展。团队人员共计 67 人，其中设置综合窗口服务团队经理 1 人，负责综合窗口服务团队的招聘、管理、培训、考核等工作，综合窗口服务团队经理由乙方指派。

（2）综合受理窗口业务服务工作。按照《政务服务综合窗口人员能力与服务规范》《北京市政务服务业务培训管理办法》《北京市政务服务场所管理办法》《北京市延庆区政务服务中心进驻部门及工作人员考核评比细则》等相关工作要

求，承担综合窗口引导、咨询、进驻事项接待受理、文件流转、自助服务、帮办代办、一号统领电话咨询及事项导办等工作。

(3) 建设布局合理、功能齐全、流程科学、管理规范的服务体系。严格遵守《政务服务综合窗口人员能力与服务规范》，按照规范化、标准化的体系展开强有力的培训工作，针对相关政策、专业知识组织业务学习，针对业务规范、行为规范、服务态度、服务效率、沟通技巧、投诉应对等开展专题培训工作，做到服务效率、服务质量、服务方式的全面提升。

(4) 对窗口相关业务数据定期统计、汇总、分析并形成报告，为政务服务中心业务发展和提升服务效能提供政策依据。

(5) 做好延时服务，根据工作需要配合做好延时服务及周末预约服务等工作。

(6) 协助大厅及窗口突发事件的处理工作，及时发现、及时上报和处理，对涉及政务服务方面的投诉进行受理、情况核实、纠纷解决、撰写及反馈处理意见等，形成规范化的处理机制，提升自身服务水平，解决潜在的投诉及不满，消除一些潜在的突发事件及纠纷。

(7) 严格遵照各项法律法规和规章制度，依法依规执行工作。

(8) 完成甲方交办的其它相关工作，采购人有权根据工作需求调整服务内容。

第三条 关于乙方服务人员的要求：

(1) 乙方应当严格遵守国家有关员工劳动保障和福利政策，保证与工作人员签订合法的劳动合同，承担对其建立劳动关系、支付工资、档案管理、计划生育等组织关系管理，并保证根据国家法律和地方政策的规定为工作人员缴纳养老保险、失业保险、医疗保险、工伤保险和生育保险等法定社会保险及住房公积金。

(2) 综合窗口人员培训工作。乙方应制定完善的管理制度和绩效考核制度，负责工作人员的日常管理工作。负责对招聘岗位所需人员组织笔试、面试，对通过面试人员进行体检，并对录用的人员进行审核及岗前培训。

(3) 综合窗口人员考核工作。乙方负责工作人员的考勤管理，每月对工作人员至少开展一次业务、服务技能及实操方面的考核，并将考核情况报甲方。对于考核结果进行针对性培训和改进，并根据多次考核结果，确定员工是否留用。

业务



提供的人员数量需满足甲方服务需求，人员离职及时补充，不得因人员离职影响甲方工作正常进行。

(4) 不得将综合窗口工作人员委托给第三方代聘、代管，不得将项目分包或转包。

第四条综合窗口工作人员需具备以下条件：

(1) 具有中华人民共和国国籍，拥护中华人民共和国宪法，拥护中国共产党领导和社会主义制度，遵纪守法，无违法犯罪记录。同等条件下，中共党员优先考虑。

(2) 学历本科（含）以上，有较强服务意识和语言沟通能力，具备满足综窗正常运行工作技能，如熟练操作计算机等。

(3) 身体健康、品貌端庄，工作积极主动，具备较好的沟通能力、语言表达能力和综合协调能力，纪律观念和保密意识较强。

(4) 具有政务服务工作经验或条件优秀的人员可适当降低学历要求；具备一定外语基础可优先考虑。

(5) 性格开朗，善于接受新鲜事物，具备较好的学习能力和抗压能力，具备较好的服务意识、合作精神和奉献精神。

(6) 遵守甲方有关综窗服务的各项管理制度，不得擅自脱岗、迟到早退。

第三章双方权利义务

第五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，甲方在监督检查中提出的整改意见，乙方需在5个工作日内整改完毕，并提交书面的整改材料。乙方整改后仍不能符合甲方要求的，甲方有权解除合同。

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。

3. 甲方因工作需要有责任协调乙方与入驻单位间的沟通相关事宜。

4. 项目实施过程中，甲方负责提供本项目必要的办公室等设施，以满足服务需要，包括所需硬件、电话设备等（设备以使用清单为准）。

5. 甲方提供乙方在服务期间的就餐便利条件，甲方不负责为乙方提供停车条件及停车费用。

6. 若乙方在项目实施过程中发生重大事故,对甲方造成恶劣影响的,甲方有权解除合同,并依法向乙方追究损失。

7. 甲方按照本合同约定的期限和方式支付服务费。

第六条 乙方的权利与义务

1. 乙方按照合同约定履行服务义务,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实施方案并向甲方提供该方案,方案经甲方审核同意后方可实施。

3. 乙方需保证工作人员的工资(包括基本养老保险、基本医疗保险、失业保险、工伤保险、生育保险及住房公积金)不低于70000元/年标准。工作人员个人缴纳的社会保险费及住房公积金费用由乙方在人员月工资中扣除并按月向相关部门缴纳。

4. 乙方应确保其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。

5. 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人造成损失,乙方应承担赔偿责任。

6. 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。

7. 乙方在合同结束前60天,向甲方提交项目运行情况报告,由甲方评估项目运行情况。

8. 乙方应妥善保管甲方提供的办公设施,不得损坏,否则乙方应照价赔偿。乙方应在本合同终止/解除后(5)日内悉数归还甲方提供的办公设施,否则,乙方应自逾期之日起按照每日合同金额1%的标准支付甲方违约金,并赔偿甲方损失。

9. 乙方应保证综合窗口工作人员服装整洁、整齐、统一。

10. 双方确认:甲方与乙方提供的工作人员不具有劳动、劳务、劳务派遣或类似法律关系。乙方应依法与乙方工作人员签订并负责全面履行书面劳动合同,并负责劳动合同的变更、解除、终止和续订工作。服务期限内,若本项目乙方工作人员在工作期间发生医疗、工伤、离职、死亡等事故的,由乙方负责处理,若产生额外费用由乙方自行解决,与甲方无关。

第四章 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，未经甲方书面同意，乙方不得以任何形式使用或享有、或将上述成果透露给、提供给任何第三方并从中获利。

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，未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 乙方须与参与本项目的综合窗口工作人员签订相关保密协议，确保对本项目中所获知的甲方相关信息、办事人员相关信息保密，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，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，同时违约方应按照合同总金额的 5%向对方支付违约金。

第十二条 乙方保证提交甲方之成果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，也不存在违反法律法规的问题，否则乙方应承担全部责任，并赔偿因此给甲方造成的损失。

第五章 费用及支付

第十三条 合同服务期内的服务费为¥6599895.63 元，大写人民币陆佰伍拾玖万玖仟捌佰玖拾伍元陆角叁分。（以下简称“合同总金额”），合同服务期内的服务费为全部费用，除此之外，甲方不再向乙方支付任何费用。

第十四条 支付方式和支付时间

1. 在本合同期限内，采取按月支付，每月服务费用以乙方报送甲方的工资表为准，经区财政审核同意后拨付，具体支付时间为待财政拨款到位后的十五个

工作日内支付上一月的服务费用。

2. 服务费甲方可通过银行汇款或转账的方式向乙方支付。

乙方账户名称：北京新广视通科技集团有限责任公司

开户银行：北京农商银行卢沟桥支行

账号：2000000279022

3. 乙方每收款前，应向甲方开具等额合法有效的增值税普通发票，甲方核验发票前有权拒绝付款，且不承担逾期付款责任。

4. 因本项目的资金来源于财政拨款，本合同双方对付款条件达成共识并作出如下的约定：甲方在收到财政相应拨款后应及时按照合同约定向乙方支付合同价款，但因资金拨付延迟而导致甲方不能及时支付合同价款时，不构成甲方违约，乙方不得因此追究甲方的延迟付款责任。

第六章 履约验收方案

第十五条 甲方在合同期满前1个自然月内组织乙方及其工作人员进行终期验收，乙方应于合同期满前1个自然月向甲方提交书面服务报告，终期验收合格后方可支付尾款。如乙方未能达到甲方验收标准，甲方有权扣除年度服务总款项的5%。终期验收标准参照《政务服务综合窗口人员能力与服务规范》《北京市政务服务业务培训管理办法》《北京市政务服务场所管理办法》《北京市延庆区政务服务中心进驻部门及工作人员考核评比细则》以及本合同中服务内容部分执行。

第七章 违约责任

第十六条 双方应相互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。故双方一致表示，希望本合同在相互间公正实施，不损害任何一方的利益。

第十七条 任何一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。赔偿额应相当于因违约所造成的实际损失。

第十八条 乙方未按合同约定提供服务的，甲方有权要求其采取补救措施。经甲方书面催促，乙方在一个月的宽限期内仍未按约定提供服务的，甲方有权解除本合同并不再支付剩余合同款项。合同解除后，乙方应返还已收取的未提供服

务的费用和利息，利息采用中国人民银行授权全国银行间同业拆借中心发布的贷款市场报价利率，并按照本合同剩余项目服务费用的 20%作为违约金支付给甲方，乙方违约给甲方造成损失的，乙方还应全额赔偿甲方损失。乙方聘用人员在提供服务过程中因违反服务规范产生差评投诉、接受监督检查时发现问题导致甲方扣分的（包括但不限于营商环境督查检查、北京市政务服务质效监测评价、行政审批绩效考核等），根据对甲方造成影响的恶劣程度，酌情扣除乙方相关费用并体现在乙方每月向甲方报送的工资表中。

第十九条 甲方无正当理由延迟支付服务费用，由此造成工作停滞、延误的，乙方不承担延迟履行的责任。经书面催告，甲方在一个月的宽限期内仍未按约定支付服务费用的，乙方有权解除合同。合同解除后，甲方应按照合同剩余项目服务费的 20%作为违约金支付给乙方并赔偿乙方为准备履约合同而花费的合理费用，具体金额双方按实际履行情况另行书面确认。

第二十条 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。

第二十一条 合同一方违反本合同第四章针对知识产权以及保密的相关约定，应承担赔偿责任，并应立即返还各种形式的资料（包括复制件）并停止对资料的使用。

第八章 争议解决

第二十二条 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。

第二十三条 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

第二十四条 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，发出视为到达。

第二十五条 一方变更通知或通讯地址，应当在变更之日起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

第二十六条 本合同一式陆份，甲乙双方各执叁份，具有同等法律效力。

第二十七条 本合同自甲乙双方法定代表人或委托代理人签字并加盖公章或合同专用章后起生效，本协议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。补充协议与本合同不一致的，以补充协议所载内容为准。

第二十八条 在合同到期前60天，由乙方以书面形式提出是否继续延续合同，甲方经评估并按照法律法规规定程序要求确定是否延续。

以下无正文

甲方(盖章)

北京市延庆区政务服务和数据管理局

法定代表人：董喜延

或委托代理人：

开户行：中国建设银行延庆支行

账号：11050183360000003106

地址：北京市延庆区庆园街60号

电话：010-69146880

签订日期：2026年3月30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：吴艳

或委托代理人：

开户行：北京农商银行卢沟桥支行

账号：2000000279022

地址：北京市丰台区六里桥1号奈伦大厦
704

电话：010-82447017

签订日期：2026年3月30日