

合同编号:

广内街道市民服务中心购买综合窗口服务
项目委托服务合同

甲方：北京市西城区人民政府广安门内街道办事处

乙方：北京嘉信人力资源有限公司

广内街道市民服务中心购买综合窗口服务项目 委托服务合同

乙方在甲方组织的广内街道市民服务中心购买综合窗口服务项目采购中，通过公平竞争成为成交人，为甲方提供综合窗口服务。依据《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 乙方为甲方提供广内街道市民服务中心购买综合窗口服务项目服务工作。

第二条 合同期限 1 年：2026 年 4 月 10 日至 2027 年 4 月 9 日止。

第二章 服务要求

第三条 服务内容：乙方按照甲方的需求提供以下服务：

1. 综合受理服务

实现所有进厅事项“一窗受理”，“一站式”综合服务，为企业群众提供规范、便捷、高效的综合受理服务。包括但不限于：综合接件、申请受理、材料流转、办结通知、结果送达、政策宣传、电话咨询及线上线下业务办理操作指导等。

2. 咨询引导服务

为企业群众提供咨询服务、指引服务；热线接听转接、表单填写指导；熟练操作排队取号设备，提供取号服务，维护取号队伍秩序。

3. 自助区服务

指导企业群众使用现场自助服务设备、电子终端设备、便民设备设施等，协助企业群众做好线上业务办理。

4. 延时服务

提供法定工作日“早晚弹性办”“午间不间断”和“周末不休息”等符合市、区政务服务工作标准的延时服务，切实解决企业群众“上班没空办、下班没处办”的痛

点难点问题。

5. 便民服务

为企业群众提供便民服务、帮办代办服务、无障碍服务、便利老年化服务、暖心服务、志愿服务等。管理政务服务中心内相关便民服务设备、设施，保障企业群众的正常使用。

6. 数据分析服务

对综合窗口相关业务、服务等数据定期统计、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决策依据。

7. 一件事服务

指导企业群众办理“一件事”集成服务，将“一件事”场景涉及的事项名称、办理方式、办理时限以及需要材料等要素一次性告知办事企业及群众，同时进行“一件事”场景的受理工作，让企业群众“少跑腿”。

8. 培训服务

严格按照规范化、标准化、便利化开展相关培训工作，做到服务效率、服务质量、服务方式的全面提升，提供一支“业务能力强、服务态度优”的服务团队，为企业群众提供线上线下统一、服务标准统一、服务品质统一的政务服务。

9. 日常管理运行

派驻项目经理，负责综合窗口人员的管理工作。做好工作响应、配合各级单位工作检查、接受监督指导、参观讲解接待、投诉处理、应急处理、项目运行情况总结汇报等。

10. 完成广安门内街道市民服务中心其他相关工作。

第三章 双方权利义务

第四条 甲方的权利与义务

1. 甲方有权对乙方就本合同项下约定的服务内容进行监督检查，并对乙方整体服务效果考核评定，并依据双方确认的考核结果进行实际支付。

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，甲方应安排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、场地、环境和乙方所需的必要其他条件安排，以满足服务需要，包括所需硬件设备、办公用品等。

第五条 乙方的权利与义务

1. 乙方应按照本合同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. 乙方应自行管理好乙方工作人员，确保在履行与本合同有关的服务中不为私利而接受企业或群众任何红包、礼品、礼金、预付卡等财物。

3. 乙方负责与乙方工作人员签订书面劳动合同，确立劳动关系；并负责劳动合同的变更、解除、终止和续订工作。若乙方未能依法履行上述义务，导致甲方遭受损失的，乙方应按合同总金额的 10% 支付违约金，并赔偿甲方因此遭受的全部损失。

4. 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。若乙方未能按时提交工作报告，每延迟一天，应按合同总金额的 0.1% 支付违约金，最高不超过合同总金额的 5%。

5. 乙方及其工作人员因自身原因违约或其他不正当行为给甲方或任何第三人造成损失的，乙方应承担赔偿责任。

6. 乙方应配合甲方接受纪检监察部门结果查究工作。若乙方未能积极配合，导致甲方遭受损失的，乙方应按合同总金额的 5% 支付违约金，并赔偿甲方因此遭受的全部损失。

7. 乙方保证在服务期间具有履行合同约定内容的相应资质。

第四章 保密条款

第六条 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，但双方为履行本合同目的使用对方提供的服务除外，法律另有规定的除外。

第七条 保密信息包括但不限于以下内容：与本合同直接相关的未公开的工作内容、数据资源、行政信息、协议内容、涉及行政秘密的业务函电等。

第八条 乙方须与乙方工作人员建立合法有效的劳动劳务关系，并与乙方工作人员签订相关保密协议。乙方应对乙方人员做好保密管理工作，乙方工作人员对本项目中所获知的甲方相关信息保密，未经许可不得使用或向第三方泄露。

第九条 任何一方违反本条约定的保密事项并造成损失的，应承担相关责任及损失，赔偿金额不超过合同管理费的 10%，同时有义务采取有效措施阻止信息进一步扩散。

第十条 保密期限：自本合同生效之日起贰年内，本条款不受本合同终止的影响。

第五章 费用及支付

第十一条 本合同总金额为¥1649519.00元（大写：人民币壹佰陆拾肆万玖仟伍佰壹拾玖元整）（以下简称“合同总金额”）。

第十二条 支付方式和支付时间

1. 合同签订 10 个工作日内，甲方向乙方支付合同总金额的 60%，即人民币989711.40元（大写人民币玖拾捌万玖仟柒佰壹拾壹元肆角整）；

2. 2026 年 9 月，甲方向乙方支付合同总金额的 20%，即人民币329903.80元（大写人民币叁拾贰万玖仟玖佰零叁元捌角整）；

3. 本合同到期且验收合格并经甲方（或外聘评审组织）审计后，按审计金额支付相应尾款。

第十三条 本协议的签署不在甲方与乙方服务人员之间建立任何劳动关系。任何情况下，服务人员应属于乙方雇员，且所有涉及工资、社会保险、福利和因服务人员伤亡引起的赔偿、津贴或一切其他费用等事务、索赔和争端，乙方应单独负责处理并承担此费用。甲方在任何情况下无义务支付除服务费以外的费用。

甲方每次付款前乙方需先行开具等额增值税普通发票。

甲方开票信息：

单位名称：北京市西城区人民政府广安门内街道办事处

纳税人识别号：11110102000048303U

乙方银行信息：

单位名称：北京嘉信人力资源有限公司

开户行：工行六里桥支行

账号：0200281009200057524

第六章 项目验收

第十四条 甲方支付尾款前，应完成对乙方提供的服务事项的审计验收，由甲方出具书面验收报告，作为尾款支付依据。

第七章 违约责任

第十五条 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，任何一方违反本合同项下的义务，须向对方承担违约责任。

第十六条 甲方迟延支付服务费用，由此造成工作停滞、延误的，乙方不承担迟延履行责任；经书面催告，甲方在一个月宽限期内仍未支付服务费用的，乙方有权解除合同。合同解除后，甲方应按合同迟延支付部分管理服务费的10%作为违约金支付给乙方并赔偿乙方为准备履行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。

第十七条 甲方有权针对乙方的服务成果进行考评，由乙方确认后，有权要求其采取补救措施；经甲方书面催促，乙方在一个月宽限期内仍未按约定提供服务或相应补救措施的，甲方有权解除本合同并不再支付剩余未提供服务合同款项。合同解除后，乙方应返回已收取的未提供服务的费用，并按照合同剩余项目管理服务费用的10%作为违约金支付给甲方，具体金额双方按实际履行情况另行书面确认。

第十八条 合同一方违反本合同针对知识产权以及保密的相关约定，应承担相应赔偿责任，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

第十九条 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，

任何一方均可向北京市西城区人民法院提起诉讼。

第九章 通知

第二十一条 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。

第二十二条 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；如因不可抗力或其他合理原因未能及时通知的，应在情况允许后尽快通知对方，并提供合理解释。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

第二十三条 本合同一式肆份，甲乙双方各执贰份，每份具有同等法律效力。

第二十四条 本合同自甲乙双方法定代表人或授权代表签字并加盖公章后生效，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。

第二十五条 乙方发现甲方工作人员在合同履行过程中存在不当履职行为时（如未勤勉尽责、滥用职权、可能产生不当使用房产、资金、设备的情形或其他违反廉洁纪律行为），有权向甲方指定的监督部门进行反映。

监督部门：综合办公室 联系电话：83172780

(以下无正文)

甲方（盖章）：

法定代表人：

或授权代表：

联系电话：83172770

签订日期：2026年3月24日



乙方（盖章）：

法定代表人：

或授权代表：

联系电话：13910701881

签订日期：2026年3月24日

