

合同编号：

**石景山区政务服务和数据管理局**

**2026 年政务服务综合窗口服务项目**

**采购合同**

甲方：北京市石景山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

签订时间：2026 年 4 月 2 日

签订地点：北京市石景山区京原西街 6 号院

甲方（采购人）：北京市石景山区政务服务和数据管理局

联系电话：（010）81928816

地址：北京石景山区京原西街6号院

乙方（中标人）：北京新广视通科技集团有限责任公司

联系电话：（010）82447017

地址：北京市丰台区六里桥1号七层704室

乙方在甲方组织的综合窗口服务项目中，通过公平竞争成为中标人，现双方依据《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 合同内容及合同期限**

第一条 乙方为甲方提供石景山区政务服务中心及各街道政务服务中心综合窗口等对外服务保障相关工作。

第二条 服务期限：2026年4月2日至2027年4月1日止。

## **第二章 项目要求**

第三条 乙方应根据甲方需求提供以下服务：

### **1. 配备服务人员**

（1）根据区政务服务中心对外服务区功能设置、街道政务服务中心综合窗口设置情况，为相关岗位及窗口配备服务队伍。

（2）按照甲方提出的区政务服务中心项目管理、综合窗口、综合咨询、帮办引导、一号咨询、材料流转等工作内容共101个岗位，街道政务服务中心综合窗口共39个岗位设置要求，足额足量配备岗位工作人员。针对大厅服务实际情况和甲方需求，及时优化岗位设置并调配服务人员，做到岗位不空缺、服务不间断。

### **2. 开展标准化服务**

(1) 协助区政务服务中心完成咨询引导、综合受理、材料流转、统一出件、自助服务、帮办代办、区级事项下沉、电话及在线咨询、无障碍手语翻译、宣传推广等政务服务工作，落实“委托受理、授权审批”，依法依规在权限范围内开展服务工作。协助街道政务服务中心完成窗口综合受理、材料流转、统一出件等相关工作。

(2) 根据《优化营商环境条例》等法律法规，国务院《关于加快推进政务服务标准化规范化便利化的指导意见》《北京市政务服务场所管理办法》、北京市《政务服务中心服务与管理规范》《政务服务综合窗口人员能力与服务规范》地方标准，制定各岗位工作流程、服务规范等，做好管理提升工作，树立大厅和窗口良好形象，打造“人民至上 服务至周”的政务环境，提高群众满意度，打造“北京服务”石景山样板。

(3) 积极主动对标《北京市优化营商环境条例》和国家、北京市、石景山区关于优化营商环境和提升政务服务能力工作部署要求、发展方向及企业群众办事期盼，找准服务工作切入点，提升政务服务效能。

### **3. 实施规范化管理**

(1) 配强管理团队。为项目配备组织协调能力强、管理严格、沟通顺畅的项目管理团队，加强团队建设和日常管理，带领团队持续优化服务流程，提高服务水平，提升队伍核心凝聚力和责任感。

(2) 健全管理制度。对配备的各岗位工作人员的出勤考勤、服务态度、工作能力、工作状态等进行严格管理，保持综窗人员队伍相对稳定，从严从实打造一支素质过硬、专业高效、暖心优质的服务团队。

(3) 科学安排岗位。做好区政务服务中心、街道政务服务中心人员调配、请销假、AB岗、值班值守、人员退出、人员补充、延时服务等各项工作，确保服务人员在岗在位，全面支撑区街大厅正常运转。

(4) 保障日常运行。开展区政务服务中心对外服务区、街道政务服务中心综合窗口日常服务工作，全面使用区级综窗平台、行政审批平台；配合做好各类检查、督查等迎检及参观接待任务落实。及时发现企业群众办事诉求并上报，严格按照应急预案做好

应急处置和信息上报，协助开展投诉处理、舆情处置等工作。按照区政务服务中心、街道政务服务中心相关应急预案开展应急演练。

#### **4. 提升业务能力**

(1) 组织业务培训。落实石景山区政务和数据局《进一步强化政务服务业务培训提升窗口服务质效实施方案》，积极组织工作人员参加上级组织的政务服务业务政策相关培训，结合窗口业务实际和大厅服务人员培训需求，制定年度培训计划，采用进阶式培训模式以及线上线下多种培训方式，定期开展季度考评检验培训效果，提升人员服务能力和服务水平。

(2) 提供业务支撑。

a. 结合综合窗口咨询、接件等工作实际，配合做好政务服务事项梳理，提出对进驻区政务服务中心和街道政务服务中心的政务服务事项精简材料、缩减时限、并联审批、优化流程等提升办事便利度和审批效率的意见建议，助力行政审批制度改革提升。

b. 做好区政务服务中心“一号咨询”服务，建立区政务服务中心“一号咨询”导办服务团队，提升政务服务能力，按照市区对外咨询电话和在线导办要求，及时高效应答，准确回应诉求，定期梳理咨询业务，开展电话受理业务数据分析，持续提升电话咨询和在线导办答复精准性，提高企业群众对咨询导办答复满意度。

c. 发挥大厅面向企业群众总前台作用，积极收集企业群众办事诉求以及政务服务工

作堵点难点，提出改进提升区街政务服务工作的合理化意见建议。

#### **5. 做好便利化服务**

(1) 做好国家、北京市、石景山区“高效办成一件事”集成场景在相应大厅窗口和办事区域落地实施，加强场景业务学习，主动开展指导对接，积极向办事企业群众推荐便利化办事渠道，运行好“高效办成一件事”窗口，做好帮办代办。

(2) 落实跨省通办、“京津冀”通办要求，做好通办窗口日常运行，使用好相关系统，满足群众异地办事需求。

(3) 开展延时服务，完善大厅服务团队延时服务制度，按照北京市统一要求，提供工作日早中晚和周六延时服务。

(4) 积极使用电子证照，配合做好电子证照在区政务服务中心和街道政务服务中心的使用，及时提出改进提升意见建议。

(5) 配合做好营商环境改革政策、市级行政审批事项权限下放承接等落地实施工作。

## 6. 提交运行报告

(1) 月度总结。开展服务项目运行情况月总结，每月一次对区政务服务中心、街道政务服务中心服务团队工作开展情况、综合窗口运行情况、岗位人员配备情况、培训实施情况相关服务情况进行总结，次月5日前，向甲方提供月度总结。

(2) 半年和全年总结报告。以半年、全年为节点，对半年、全年工作开展情况进行全面总结，提出改进提升的工作举措，形成总结报告。

## 7. 甲方要求的与本合同相关的其他工作内容。

## 第三章 效益目标

第四条 乙方需达到以下效益目标：

**1. 强化综合窗口队伍素质。**选派的服务团队业务能力强、个人素质高、服务态度优，能胜任所在岗位，保质保量完成好区街政务服务中心服务工作，充分展现石景山区政务服务新形象。

**2. 确保区街政务服务中心正常运行。**确保区街政务服务中心工作人员队伍稳定，按甲方提出的区街大厅岗位点位、岗位标准、岗位数量、工作内容，科学合理安排人员分工，保证石景山区政务服务中心对外服务区、街道政务服务中心综合窗口服务工作不间断、日常运行相关工作顺利开展，不出现影响企业群众服务的空岗情况。结合日常工作实际情况和甲方需求，及时进行人员调配，满足服务需要。

**3. 提升政务服务工作质量。**通过加强团队日常教育管理，实施科学考核，创新管理

模式，及时掌握工作人员工作状态、履职情况等，针对服务过程中出现的规范化、标准化、便利化等问题，及时高效开展整改，加大教育监督，举一反三，避免整改不到位及重复问题发生。加强人员纪律教育，坚决杜绝保密、舆情、违反相关法律法规等严重行为发生。制定服务培训、业务培训工作计划，常态化开展培训工作，提升石景山区政务服务中心和街道政务服务中心服务质效。

**4. 提高企业群众满意度。**通过加强培训，不断提升工作人员业务能力、服务质量及服务意识，确保高标准完成大厅服务工作，确保工作人员仪容仪表、举止行为、服务用语等方面符合要求和群众期待，持续解决因区街政务服务中心窗口人员态度生硬、服务行为不规范等影响群众企业办事的问题，不断减少 12345、好差评等投诉量，持续提升企业群众办事满意度和获得感。

**5. 甲方要求的其他可达成的且与本合同相关的效益目标。**

## **第四章 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费用。

4. 合同生效后，甲方确定工作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设备，以满足服务需要，包括所需硬件设备等。

6. 按照合同约定相关内容及标准进行验收。

### **第六条 乙方的权利与义务**

1. 乙方应尽一切努力，按照甲方的要求、本合同的约定及投标文件中的承诺及其他对乙方构成约束的文档的要求，高效经济地向甲方履行服务义务，并对服务的质量负责。
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工作方案。
3. 乙方应依法依规开展政务服务、人员管理等活动，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. 乙方和乙方的工作人员给甲方或任何第三人造成损失的，乙方应承担赔偿责任。
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. 乙方对合同第三条约定的服务内容均应当根据合同第三条第6款约定标准和要求，向甲方提供书面月度总结和半年、年度运行总结报告等，并且认真全面落实。
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。

## **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、业务规律成果等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和相关信息资料除外，法律另有规定的除外。

第九条 乙方须保证要求被派驻人员签订相关保密协议。被派驻人员对本项目中所获知的甲方及驻派单位相关信息，以及其他为履行本合同项下服务而获知的信息保密，

不得私自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：办事群众个人信息、办事企业信息、政策口径、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、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以及不公开的任何资料等。

第十一条 乙方违反本条约定的保密事项，应按照本合同总额的 1%承担违约责任，如违约金不足以弥补损失的，甲方有权继续追偿。

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，甲方保留向乙方追偿的权利。

## 第六章 费用及支付

第十三条 本合同总金额为¥15,631,000.00元（中标价），大写：人民币壹仟伍佰陆拾叁万壹仟元整。

第十四条 支付方式和支付时间

分期支付：

（1）第一次：合同签订后 10 个工作日内甲方向乙方支付本合同总金额的 50%，即¥7,815,500.00元（大写：人民币柒佰捌拾壹万伍仟伍佰元整）。支付时间以财政实际拨付时间为准，因财政实际拨付时间延迟导致甲方付款时间超过上述规定期限的，不视为甲方违约。

（2）第二次：2026 年 10 月 15 日前，乙方向甲方提供半年总结报告，甲方审核通过后，向乙方支付¥3,903,237.00元（大写：人民币叁佰玖拾万叁仟贰佰叁拾柒元整）。支付时间以财政实际拨付时间为准，因财政实际拨付时间延迟导致甲方付款时间超过上述规定期限的，不视为甲方违约。

（3）尾款：合同期满，乙方向甲方提交项目总结报告，甲方验收通过后，向乙方

支付合同剩余款项，即¥3,912,263.00元（大写：人民币叁佰玖拾壹万贰仟贰佰陆拾叁元整）。支付时间以财政实际拨付时间为准，因财政实际拨付时间延迟导致甲方付款时间超过上述规定期限的，不视为甲方违约。

甲方每次付款前乙方需先行开具等额增值税普通发票。如乙方单方面存在违约情况的，甲方有权在乙方更正前拒绝支付合同款。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：招商银行长安街支行

账号：110951364010506

## 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。

第十六条 甲方应当按约支付合同费用，甲方逾期支付时，乙方也不应当停止提供服务；但是，非政府政策、财政或不可抗力等原因，经乙方书面催告，甲方在一个月的宽限期内仍无故不支付合同费用的，乙方有权解除合同，合同解除后，甲方应按本合同总额的1%作为违约金支付给乙方，双方根据实际岗位配备人员费用、服务时间等，据实结算已履行部分的项目费用。

第十七条 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。合同解除后，乙方应按本合同总额的1%作为违约金支付给甲方，双方根据实际岗位配备人员费用、服务时间等，据实结算已履行部分的项目费用。

第十八条 乙方如因项目实施中人员变动、招聘、调动等原因，出现岗位应配备而未配备，导致大厅运转不畅、群众诉求等情况，应按照未到岗人数和天数，按照区财政批复人员费用标准，对经费予以核减。

第十九条 在合同履行过程中，如乙方工作出现违法违规行为或存在工作失误对甲方造成影响的，乙方应全力采取措施消除不良影响，甲方有权按照工作失误程度（轻微、

较重、严重），分别扣减合同总额的 0.1%、0.2%和 0.3%，原则上扣减累计不超过本合同总额的 1%，但工作重大失误情形特别严重的情况除外，甲方保留对乙方进一步追偿损失的权利。

轻微失误：因服务出现差错导致群众多次跑腿，引发群众现场投诉，失范行为被市级效能平台或暗查暗访中未发现，相关问题整改不及时不到位或多次重复出现同类问题等。

较重失误：失范行为被拍摄上传至网络，产生舆情隐患，造成一定损失等。

严重失误：工作存在重大疏漏、违规操作，导致产生群体诉求给甲方造成严重负面社会影响，包括但不限于被市级以上媒体曝光、引发群体性事件、产生严重社会舆情等；被区级以上部门通报批评，在年终绩效考核中被扣分；产生巨大经济损失且通过补救措施无法挽回；违反法律法规或政务服务纪律要求，导致甲方承担行政或法律责任。

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，收受方应向被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 乙方违反本合同第五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、文档、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

或者投邮收到视为送达；以传真或电子邮件方式的，发出时视为送达。

第二十五条 一方变更通知或通讯地址，应当自变更之日起 5 日内，以书面形式或正式通知形式告知对方；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。

第二十七条 本合同自甲乙双方法定代表人或委托授权人签字并盖章之日起生效，本合同签订后如需修改变更，须经甲、乙双方协商达成一致后，以签订补充协议进行修改。

补充协议与本合同具有同等的法律效力；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。

甲方：北京市石景山区政务服务和数据管理局

（盖章）

法定代表人或委托授权人：

（签字）

日期： 2026 年 4 月 2 日

乙方：北京新广视通科技集团有限责任公司

（盖章）

法定代表人或委托授权人：

（签字）

日期： 2026 年 4 月 2 日

