

合同编号：\_\_\_\_\_

## 海淀区政务服务中心上地、联想桥办公区辅助服务团队项目合同(包一)

甲方： 北京市海淀区政务服务管理局

乙方： 京雄公共服务外包（雄安）有限公司

签订日期： 2026年3月31日

签订地点： 北京市海淀区

# 服务采购合同

甲方（购买方）：北京市海淀区政务服务管理局

法定代表人：裴利杰

联系人：王素杰

联系电话：52808059

地址：北京市海淀区东北旺南路甲 29 号

乙方（服务方）：京雄公共服务外包（雄安）有限公司

法定代表人：李建勇

联系人：焦萱

联系电话：13820378056

地址：河北省保定市容城县城关镇上坡村上坡街 88 号

甲、乙双方根据项目编号为 ZGGJ-BJ08-26011037 的 海淀区政务服务中心三个办公区辅助服务团队项目/01 包的采购结果，根据《中华人民共和国民法典》等相关法律法规的规定，为保证所购服务的质量，明确双方的权利义务，甲乙双方在平等、自愿、协商一致的基础上，就服务采购的有关事宜达成如下协议：

## 第一条 服务内容及岗位人员要求

（一）服务内容：以合理的方案设计，结合海淀区政务服务中心的服务需求，精确识别服务场景、服务对象、服务需求、服务内容，规范服务流程及管理，以热情诚挚的态度、真诚细致的服务、优质过硬的业务能力，落实首问负责制和一次性告知，做好引导、取号、接件、发证、签收、流转、网办指导、现场咨询、线上咨询、电话咨询、帮办代办、应急情况处理、延时服务、外语服务、手语服务、服务评价等各项工作和场景化服务，保障海淀区政务服务中心上地、联想桥办公区的全面服务需求，完成政务服务局安排的其他相关工作。

(二) 岗位要求及人员数量

A组上地办公区预设项目经理岗1个，现场咨询导办岗20个，线上咨询导办岗15个，综合窗口业务岗65个，投诉接待岗2个，引导服务岗15个，监控巡查岗5个；B组联想桥办公区预设项目经理岗1个，现场咨询导办岗8个，综合窗口业务岗21个，投诉接待岗2个，引导服务岗9个。依据过往岗位的工作量进行测算，乙方需提供不少于164名服务人员进行驻场服务。若无法满足相应的服务要求，则应提供多于164名服务人员驻场服务以满足服务要求。

具体要求如下：A组为上地办公区、B组为联想桥办公区。

组别	序号	岗位类别	要求	岗位数量
A组	1	项目经理	<p>1. 制定完善的业务服务方案、管理制度、绩效考核制度，并监督落实。</p> <p>2. 制定各岗位工作手册和岗位联动工作机制，合理配置、指导、监督、管理大厅各岗位服务人员，保障服务环境干净、整洁、有序，服务形象亲切、整洁、得体，服务行为规范、专业、高效。</p> <p>3. 制定培训计划，组织开展服务礼仪培训、服务规范培训、服务纪律培训、行为规范、沟通技巧培训、素质培训等，每周至少组织一次全员培训学习、培训考试，每月安排月考，形成规范的考评机制。</p> <p>4. 制定大厅巡查机制、突发事件应急处理机制，消除潜在的突发事件及纠纷，解决潜在投诉及不满，及时发现、报告和有效处理大厅突发事件，保障大厅安全、平稳运行。</p> <p>5. 定期统计汇总大厅运行数据，形成各类日、周、月等统计报表，并进行问题分析，制定提升计划。</p>	1
	2	现场咨询导办	<p>1. 完成实时导办、视频交互、台账记录等工作。</p> <p>2. 梳理大厅业务，形成海淀区政务服务业务体系，知晓政务服务相关法律、法规、规章、政策等，准确掌握政务服务事项及集成化服务场景的办理条件、申请材料要求、办理流程、办理时间、办理地点、办理渠道等，知晓政务服务场所地址、公交线路、服务时间、服务位置等情况。</p> <p>3. 为企业群众提供全方位、一体化咨询导办服务，主动问候、热情接待办事人员，对办事人员提出的问题细致解答，对办事人的申请材料仔细审查，为需要的办事人提供帮办代办服务，业务结束时主动推送满意度评价。</p>	20
	3	线上咨询导办	<p>1. 负责在线咨询、在线导办、电话等线上渠道业务的解答、预约、转办、协调、回访、留言回复、信息归档等工作。</p> <p>2. 梳理形成海淀区政务服务线上咨询导办业务体系，知晓政务服务相关法律、法规、规章、政策等，准确掌握政务服务事项及集成化服务场景的办理条件、申请材料要求、办理流程、办理时间、办理地点、办理渠道等，知晓政务服务场所地址、公交线路、服务时间、服务位置等情况，为企业群众提供全方位、一体化咨询导办服务。</p> <p>3. 坐席人员需在工作时间保持咨询平台登录状态，第一时间对公众发起的咨询进行回应解答，会话过程应保持积极友好的态度，为有需求的办事人提供线上指导和辅助办理，为企业群众提供全方位、一体化咨询导办服务。会话结束时主动推送满意度评价。</p>	15

4	综合窗口业务	1. 负责综合窗口的接件、受理咨询、流转、签收、发证、系统录入、台账记录、窗口投诉核实及处理等工作。 2. 熟悉并准确掌握大厅政务服务事项接件标准、审核要点、流转要求、结果文件类型等，为办事人提供规范化、专业化的服务。 3. 熟练操作“一窗通”等办公系统、准确录入相关信息。	56	
		1. 负责综合窗口业务制证，负责档案材料和结果文件整理、保管及出入库登记，按规范定期完成档案材料交接工作。 2. 负责寄递、自助等发证模式的相关信息录入、材料流转、签收等工作。 3. 完成综合窗口其他保障性业务工作。	9	
	5	投诉接待	负责投诉接待服务，包括投诉接待来电的接听、解答、指引、记录等服务，12345 平台来件的接收、上报、处理、录入等，以及现场投诉接待、处理、记录等，形成投诉处理的工作流程，及时对投诉信息相关数据的整理、统计分析工作。	2
	6	引导服务	1. 热情接待办事人员，主动询问办事人员需求，准确将办事人员引导至相应办事区域。 2. 主动为办事人员提供取号服务，准确、快速为办事人员取号并告知办理业务的具体区域和窗口号。 3. 维护大厅及窗口的正常办事秩序，对大厅运行问题及设备设施故障及时发现、报告、处理，配合规范中介、代办服务行为，保障大厅正常优良的政务服务环境。 4. 协助完成大厅考察、交流、参观团体及人员的接待、路线规划、陪同讲解等工作。	15
7	监控巡查	1. 负责监控室内使用监控设备定时智能监控轮巡并截取、留存相关部门所需视频；从监控设备上显示中实时关注并报告大厅内纠纷、可疑人员及事件。 2. 负责大厅点位和各类设施设备巡查，维护大厅内各项便民设备、设施，如饮水机、婴儿车、轮椅、母婴台等，及时补充各类设备、设施的日常耗材，如：A4 纸、热敏纸、纸杯、印泥、台笔、饮用水等，保障企业群众的正常使用。	5	
合计			123	

组别	序号	岗位类别	要求	岗位数量
B组	1	项目经理	<p>1. 制定完善的业务服务方案、管理制度、绩效考核制度，并监督落实。</p> <p>2. 制定各岗位工作手册和岗位联动工作机制，合理配置、指导、监督、管理大厅各岗位服务人员，保障服务环境干净、整洁、有序，服务形象亲切、整洁、得体，服务行为规范、专业、高效。</p> <p>3. 制定培训计划，组织开展服务礼仪培训、服务规范培训、服务纪律培训、行为规范、沟通技巧培训、素质培训等，每周至少组织一次全员培训学习、培训考试，每月安排月考，形成规范的考评机制。</p> <p>4. 制定大厅巡查机制、突发事件应急处理机制，消除潜在的突发事件及纠纷，解决潜在投诉及不满，及时发现、报告和有效处理大厅突发事件，保障大厅安全、平稳运行。</p> <p>5. 定期统计汇总大厅运行数据，形成各类日、周、月等统计报表，并进行问题分析，制定提升计划。</p>	1
	2	现场咨询导办	<p>1. 完成实时导办、视频交互、台账记录等工作。</p> <p>2. 梳理大厅业务，形成海淀区政务服务业务体系，知晓政务服务相关法律、法规、规章、政策等，准确掌握政务服务事项及集成化服务场景的办理条件、申请材料要求、办理流程、办理时间、办理地点、办理渠道等，知晓政务服务场所地址、公交线路、服务时间、服务位置等情况。</p> <p>3. 为企业群众提供全方位、一体化咨询导办服务，主动问候、热情接待办事人员，对办事人员提出的问题细致解答，对办事人的申请材料仔细审查，为需要的办事人提供帮办代办服务，业务结束时主动推送满意度评价。</p>	8
	3	综合窗口业务	<p>1. 负责综合窗口的接件、受理咨询、流转、签收、发证、系统录入、台账记录、窗口投诉核实及处理等工作。</p> <p>2. 熟悉并准确掌握大厅政务服务事项接件标准、审核要点、流转要求、结果文件类型等，为办事人提供规范化、专业化的服务。</p> <p>3. 熟练操作“一窗通”等办公系统、准确录入相关信息。</p>	19
			<p>1. 负责综合窗口业务制证，负责档案材料和结果文件整理、保管及出入库登记，按规范定期完成档案材料交接工作。</p> <p>2. 负责寄递、自助等发证模式的相关信息录入、材料流转、签收等工作。</p> <p>3. 完成综合窗口其他保障性业务工作。</p>	2

4	投诉接待	负责投诉接待服务，包括投诉接待来电的接听、解答、指引、记录等服务，12345 平台来件的接收、上报、处理、录入等，以及现场投诉接待、处理、记录等，形成投诉处理的工作流程，及时对投诉信息相关数据的整理、统计分析工作。	2
5	引导服务	1. 热情接待办事人员，主动询问办事人员需求，准确将办事人员引导至相应办事区域。 2. 主动为办事人员提供取号服务，准确、快速为办事人员取号并告知办理业务的具体区域和窗口号。 3. 维护大厅及窗口的正常办事秩序，对大厅运行问题及设备设施故障及时发现、报告、处理，配合规范中介、代办服务行为，保障大厅正常优良的政务服务环境。 4. 协助完成大厅考察、交流、参观团体及人员的接待、路线规划、陪同讲解等工作。	9
合计			41

(三) 合同服务期限：自 2026 年 4 月 1 日起至 2027 年 3 月 31 日止。

## 第二条 服务项目要求

结合甲方具体岗位规章制度、章程及操作要求，并按照该项目招标文件相关规定及乙方投标文件相关承诺执行。

### (一) 服务要求

(1) 乙方承诺不分包转签，须严格遵守国家有关员工劳动保障和福利政策，保证与服务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、专业技术职称、党团等组织关系管理，并保证根据国家法律和地方政策的规定为服务人员缴纳养老保险、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（“五险一金”）。

(2) 如乙方在下一年度不参与该项目投标或投标未中标，应设计项目过渡期和过渡工作保障机制，保障下一服务期前服务工作顺利过渡，乙方应提供过渡保障方案；同时因本项目属于延续性项目，如本项目乙方非上一期项目的乙方，乙方应承诺按照甲方要求与原乙方配合，保证服务工作顺利有序过渡，并提供新承接项目与原乙方的过渡保障方案。

(3) 乙方负责全部辅助服务人员的招聘、日常管理及培训等工作。乙方需承诺在中标且服务期开始、合同签订之日后安排经过培训、可直接上岗且经甲方考试合格后

的服务人员在甲方要求的地点提供驻场服务，确保服务人员的相对稳定，合同服务期内离职率不超过 20%，并接受甲方的管理。

(4) \*乙方应按照人员要求配备所有服务人员，服务人员必须无违法犯罪记录，品貌端正，形象气质佳。甲方参与服务人员的上岗流程，并对于服务人员能否上岗有决定权。若乙方配备的工作人员未满足甲方需求，乙方应在甲方指定期限内予以更换。

(5) 乙方应具有完善的业务服务方案及管理制度，并保证按甲方的要求提供相应的服务，并接受甲方根据实际业务需要做出的人员岗位调整安排。

(6) 乙方应分级设置岗位薪资，并最大程度保障服务人员的实发工资，在服务人员考勤全勤，且在服务期间未违反任何管理制度的情况下，符合该项目预算。

(7) 乙方对提供的服务人员开展必要的法制教育工作，保证其严格遵守国家的各项法律、法规及甲方的各项规章制度。

(8) 乙方提供的服务人员应统一着装（有正规各季上岗服装, 乙方需自行解决），统一佩戴证件，淡妆上岗，衣着整齐干净，遵守政务行业规范。

(9) 甲方不提供食宿，乙方需自行解决。

(10) 乙方需提供应对突发事件的应急预案及服务人员管理手册，同时提供突发公共卫生安全等事件的个人安全防护用品。

## （二）绩效考核指标

### 1. 绩效实施指标控制

序号	指标项	具体内容	指标值
1	投诉率	服务态度：指未遵守服务规范及标准，给服务对象造成不良服务体验，导致服务对象进行投诉的事项	投诉率应为 0
		业务内容：指未按照业务标准内容，或对疑难、风险事项没有按标准流程进行处理，给服务对象提供错误答复或造成损失，导致服务对象进行投诉的事项	投诉率 < 1/50000
2	服务满意度	指“满意”评价的数量与评价总数的比例	服务满意率 > 95%
3	流失率	因各种原因离职的人数与项目初始规定人数的比例	流失率 ≤ 20%

4	到岗率	服务期内总服务人次/(合同约定岗位数×合同服务期内工作日天数) ≥100%即视为到岗率达标	到岗率 ≥100%
---	-----	---	-----------

备注：乙方如未按照上述指标项达到指标值的，甲方将按照相关规定标准，执行相应的费用扣除。

2. 日常巡查考核扣分、扣款标准。

每扣 1 分，折合扣除合同款 50 元，以此标准累加扣款金额，上不封顶。

(1) 工作期间，人员无故出现空岗超过 15 分钟的，每次扣 1 分，折合金额扣除 50 元；超过 30 分钟的，每次扣 2 分，折合金额扣除 100 元。

(2) 上班前 10 分钟到岗，做好上岗准备工作，不得无故迟到、早退、旷工。迟到和早退一次扣 1 分，折合金额扣除 50 元；旷工一次扣 10 分，折合金额扣除 500 元。

(3) 对安排的培训、会议等活动，应准时参加，确有特殊原因不能参加的，提前请假。迟到一次扣 1 分，折合金额扣除 50 元；缺勤一次扣 5 分，折合金额扣除 250 元；会议期间将手机关机或置静音状态，无特殊情况不得接打电话，不玩手机或上网。会场内，不得随意走动，交头接耳。发现以上情况的每次扣 1 分，折合金额扣除 50 元。

(4) 违反下列行为规范的，发现一次扣除 2 分，折合金额扣除 100 元，依次累加：

①工作区域保持干净整洁，工作台面和机器设备上无乱张贴现象。电话、电脑等办公设备，以及表单、证书等文件资料摆放整齐，除水杯外，桌面无私人物品和非办公用品用具。不得故意遮挡、隐藏上级部门要求展示的标识、标语等。

②工作结束，关闭各类用电设备设施，文件资料、办公用品等入夹入柜，恢复桌面台面整洁。

③统一着装上岗，不得披衣、敞怀、挽袖、卷裤腿、穿拖鞋。头发保持清爽、整洁，不留怪异发型，不漂染除黑色或深棕色外的其它异色。男士不留长发，不蓄胡须。女士不浓妆艳抹，不披头散发，过肩长发应扎起或盘起。不留长指甲，不涂染艳色指甲油。佩戴饰品庄重得体，不得佩戴与工作身份不符的饰物。

④坐姿端正，站姿挺拔，行为得体，不得靠（趴）工作台或斜靠椅子，不得双手抱于胸前、翘二郎腿，不得单手指人。

⑤窗口应按时开放和正常运行，窗口人员不得擅自脱岗、串岗、空岗。任何窗口人员不得在岗不叫号或不办理业务。窗口开放时，应保持窗口眉屏、Pad 开启，Pad 信

息显示与窗口当值人员相一致。人员待岗时，眉屏显示“恭候您”，人员离岗，显示“暂停服务”。

⑥工作时间内不得使用手机，不得扎堆聊天，不得看与工作无关的书刊杂志，不得浏览与工作无关的网页，不得在工作岗位上打瞌睡、吃东西、干私活，或从事其他与工作无关的事务。严禁在电脑上运行游戏或上网聊天、炒股、购物、听音乐、看电影。

⑦严格遵守控烟条例、垃圾分类、应急管理的要求。

### 3. 重大业务事故考核扣款标准。

(1) 人员存在不当行为、业务不熟悉、突发意外情况未及时处置或处置不当，引发公众投诉，当事人对投诉处理结果表示不满意或未解决；引发社会舆情，对政府形象造成重大损害；被各级部门追查，或通报批评、考核失分的，每次扣除合同款 50000 元。

(2) 在业务办理过程中存在重大过失的，如丢失办事人办事材料或办事人结果文件，视情形每次扣除合同款 5000 元至 20000 元。

(3) 每季度组织业务考核考试，10%以上人员考核成绩不合格（小于 90 分）的，每次扣除合同款 10000 元。参加“千人千题考试”等上级组织的考核竞赛，窗口人员考核成绩低于海淀区整体平均成绩的，每次扣除合同款 20000 元。

(4) 在落实甲方本级或上级交办的重要工作任务过程中，若存在组织实施不力、履职不当情形的，视情形每次扣除合同款 1000 至 5000 元。

(5) 因内部管理问题产生矛盾，引发招聘、在职及离职等相关人员恶意投诉、举报区政务服务局或政务服务中心的，或造成服务人员集体罢工、消极怠工、群体上访或在大厅故意制造混乱的，每次扣除合同款 50000 元。

(6) 在合同期内离职人数累计超过合同规定应提供服务人数 20%的，每次扣除合同款 20000 元。

(7) 人员违反职务廉洁规定和保密规定的，相关当事人做辞退处理，若引发社会舆情，对政府形象造成损害的，每次扣除合同款 20000 元。

(8) 因人员的不当行为，引发其他重大不良后果的，视情形每次扣除合同款 10000 元至 50000 元。

### （三）服务人员基本要求

#### 1. 普通服务人员应具备条件：

- （1）必须拥护中国共产党的路线、方针、政策，遵守国家法律，法规；
- （2）拥有真实合法的身份证明，良好的道德品质，具有良好的服务意识、理念和技巧，具有爱岗敬业精神，具有做群众工作的能力；
- （3）身体健康、品行端正，无违法犯罪记录，达到国家规定的用工年龄，原则上不超过 40 周岁；
- （4）具有大学专科及以上学历、形象气质佳、普通话标准、吐字清晰、书写规范，具备较强沟通、协调、学习能力，具有服务意识、团队意识、奉献意识，能够独立分析、解决常见问题，妥善处理突发事件。上地和联想桥办公区（包一）服务人员大学本科及以上学历占比达到总人数的 80%以上。
- （5）综合窗口业务岗位应熟练掌握大厅政务服务事项接件标准、审核要点、流转要求、结果文件类型等信息；
- （6）重要服务岗位，如总服务台等岗位人员必须形象好、气质佳，女士身高在 165cm 以上，男士身高在 175cm 以上，需具备急救救护员证或红十字会急救证书等相关证书；
- （7）熟练使用办公软件，包括 word、excel 等，熟练操作办公自动化设备，包括计算机、打印机、复印机、投影仪等；
- （8）使用文明规范用语，一切以服务为宗旨，不与办事人发生冲突；遵守甲方的各项管理制度，不得擅自脱岗离岗、迟到早退，遵守职业纪律。

#### 2. 项目经理除具备普通服务人员应具备的条件外，还应具备以下条件：

（1）大学本科或本科以上学历；具有三年以上政务服务或相同行业服务管理经验；持有项目管理专业资格认证或政务服务相关培训认证；熟悉北京市、海淀区政务服务领域相关政策法规、行业标准；有大型政务服务项目统筹管理成功案例。

#### （2）核心能力要求

具备较强的沟通表达能力，能够清晰传达工作要求；具备优秀的人员配置、指导监督和团队领导能力，能够有效协调大厅各岗位、各环节工作；具备系统的培训体系搭建能力，能够结合工作需求精准设计培训内容、制定培训计划；具备敏锐的风险识别能力，能够提前排查化解大厅运营中的潜在隐患；具备快速响应和高效处置突发事

件的能力，能够妥善处理服务纠纷和群众投诉，维护大厅正常运营秩序。具备较强的执行力，能够高效推动各项制度、计划的落地落实，并对实施效果进行跟踪评估。

(3) 具有较强的服务意识、团队意识和责任担当，乐于助人、吃苦耐劳，有奉献精神。

(4) 如在服务期内更换项目经理，需提前一个月报甲方同意，继任者需具有同等资质条件。

(四) 其他要求：

1.\*乙方应承诺全部提供驻场服务。

2. 乙方在服务期内，应合理组织并优先安排党员在窗口提供优质服务，并为服务人员在服务地点提供党员关系挂靠，建立党支部，定期组织开展相关党建活动。

3.\*乙方应按照《关于进一步规范各级各类政务服务中心对外服务时间的通知》和《北京市政务服务场所管理办法》的相关要求，落实大厅延时服务工作。

4. 乙方能够组织安排相关人员，配合甲方保障海淀区政务服务中心各种评比、检查、暗访等相关工作。

5. 乙方应建立完善的考核机制，提供本项目服务人员的考核制度，建立末位淘汰机制，每个季度组织对服务人员进行考核，考核结果排名末位的服务人员，结合日常工作表现，安排项目负责人约谈，根据约谈结果更换服务人员。工作绩效考核内容至少包括客户满意度或投诉情况、业务处理量、考勤情况等指标。

6. 甲方在服务期内对乙方进行半年评价和年度评价，对乙方的项目履约情况进行检查（包括但不限于委托第三方机构进行满意度评价或对项目履约情况进行审计），如乙方未按合同约定履行服务，甲方有权视情况对乙方进行合同扣款或者提前终止合同，不承担相应责任。

7. 乙方需制定针对服务人员的自我政策学习培训机制和自我服务能力提升方案，采用“早例会，晚总结，周例会，月考试”等多种方式开展大厅管理和政策业务学习培训，做到“百问不倒”“咨询不换窗”。

8.\*乙方应遵守合作供应商合同履行廉洁承诺书要求，向甲方提供廉洁承诺书。在服务期内服务人员出现违反廉洁的问题，情节较轻者交由乙方处理，甲方约谈乙方的

法人代表；情节较严重者直接移交司法部门。由于乙方造成的经济财产损失或者引发的法律诉讼，由乙方进行赔偿，费用由乙方承担。

9. 乙方应将中标金额的 70%用于人员薪金发放，在服务期内将服务人员的月度收入情况报送甲方审核。

10. \*乙方需提供大厅无障碍手语翻译服务，响应支撑无障碍手语翻译服务的相关工作。

11. \*乙方应按照甲方的相关规定，根据甲方提供的相应文书模板及业务系统，严格落实综合窗口收件、受理等相关要求，并依法依规对办事企业、办事群众出具相应文书。因乙方原因导致甲方或任意第三方遭受经济财产损失及人身损害或者引发相应的法律诉讼，由乙方承担相应的赔偿及违约责任，由此产生的全部费用由乙方承担。

12. 乙方能够主动作为，对大厅、窗口等服务过程中的优秀事迹和先进做法开展信息写作和宣传报道。

13. \*保密要求：乙方必须遵守甲方工作保密要求，向甲方提供保密承诺书。在服务期内服务人员违反保密工作规定的，甲方约谈乙方的法人代表。由于乙方造成的经济财产损失或者引发的法律诉讼，由乙方承担相应的赔偿及违约责任，由此产生的全部费用由乙方承担。

14. \*乙方如在服务期内在日常巡查或重大业务事故考核中产生扣款的，甲方有权按本合同约定对乙方进行扣款。乙方如在服务期内引发严重后果的，甲方有权提前解除合同，不承担相应责任。乙方在服务期内，若对海淀政务服务工作有突出贡献，如获得上级部门认可、通报表扬、加分的；获得省市级以上媒体宣传报道的；获得省市级对团队或个人荣誉表彰的；在省市级以上考核中排名前三名的，经局办公会及党组会审议，可酌情予以奖励。

15. 因项目服务地点或服务内容产生变更，导致服务人员裁撤或变动，甲方按人岗适应原则，按裁撤人数结合岗位人员工资标准及剩余服务期限扣除相应项目款。

16. 若乙方与原服务供应商发生变化，则乙方须无条件与原单位配合，做好服务人员交接工作。

### 第三条 合同金额及支付方式

1、本合同服务费用总金额为¥16,711,897.93元（大写：人民币壹仟陆佰柒拾壹万壹仟捌佰玖拾柒元玖角叁分）。该合同金额为包含全部相关税费的最终价款。

2、支付方式：甲方以下述方式支付合同款项。

（1）合同签订并服务平稳运行1个月后，甲方在收到乙方提供的服务费发票后的7个工作日内，向乙方支付本合同首款50%，即8,355,948.97元（大写：人民币捌佰叁拾伍万伍仟玖佰肆拾捌元玖角柒分）；2026年9月底前，甲方向乙方支付合同总价的30%，即¥5,013,569.38元（大写：人民币伍佰零壹万叁仟伍佰陆拾玖元叁角捌分）。

（2）服务期结束后，乙方7个工作日内向甲方提供全年工作运行报告，甲方在收到前述报告及乙方提供的服务费发票后7个工作日内，向乙方支付本合同总价20%的尾款，即¥3,342,379.58元（大写：人民币叁佰叁拾肆万贰仟叁佰柒拾玖元伍角捌分）。

（3）本合同费用包含乙方服务人员的工资、保险、税金、乙方的管理费、统一服装费用、培训费用、服务配套费用等与履行本合同相关的所有费用，甲方不再另行支付其他费用。

（4）在款项支付前，乙方开具符合国家规定的正式发票并交付甲方。如延期交付，付款时间顺延，甲方不承担迟延付款责任。若因国库封账、财政预算等原因导致甲方迟延付款的，甲方不承担迟延付款责任。

上述合同款由甲方负责以转账或支票方式汇入乙方账户。乙方的下述信息发生改变时，应当及时通知甲方。因通知不及时导致的一切损失由乙方承担。

乙方开户银行名称、地址和账号为：

账户名：京雄公共服务外包（雄安）有限公司

开户银行：中国建设银行股份有限公司容城支行

地址：河北省保定市容城县城关镇上坡村上坡街88号

账号：13050166850800000994

#### 第四条 双方权利和义务

##### （一）甲方权利、义务

1、甲方应及时向乙方提供履行本合同所必需的文件、资料。

2、甲方应为乙方履行本合同过程中与相关政府部门及其他第三方的沟通、协调提供必要的协助。

3、甲方应按照合同约定支付服务费用。

4、甲方有权随时向乙方了解项目进度，并要求乙方提供项目相关资料。

5、甲方有权对项目资金使用情况进行监督、检查，并要求乙方提供相关资料。

6、甲方有权按照本合同约定或有关法律法规、政府管理的相关职能规定，对本服务项目履行情况进行监督和随时抽检（包括但不限于委托第三方机构进行满意度评价），有权要求乙方按照监督检查情况制定相应措施并加以整改并对乙方视情进行经济处罚。甲方不因行使该监督和检查权而承担任何责任，也不因此减轻或免除乙方根据本合同约定或相关法律法规规定应承担的任何义务或责任。

7、甲方有权在乙方履行合同过程中出现损害或可能损害公共利益、公共安全情形时终止本合同。

8、甲方有权根据国家政策或法律法规的变动对服务项目的需求标准和质量要求作出相应变动或者取消项目。

9、甲方有权将乙方履行合同情况及不符合政府购买服务管理规定情况，向相关部门报告并纳入不良信用记录、年检（报）、评估、执法等监管体系中。

## （二）乙方权利、义务

1、乙方有权要求甲方按本合同的约定按时足额支付服务费。

2、乙方应配备具有相应资质、特定经验的工作人员负责服务项目的实施，按照本合同约定的标准、要求和时间完成相应服务。

3、乙方不得以任何理由将本合同项下的服务项目转包给第三方承担。

4、乙方应全面履行本项目实施过程中的相关安全管理职责，因乙方未尽到管理职责发生安全事故的，导致甲方或任意第三人遭受人身或财产损害的，由乙方承担相应的法律责任并承担相应的违约及赔偿责任。

5、乙方承诺根据本合同提供的服务及相关的软件和技术资料，均已取得有关知识产权的权利人的合法授权。如发生涉及到专利权、著作权、商标权等争议，乙方负责处理并承担由此引起的全部法律及经济责任。

6、乙方应接受并配合甲方或甲方组织的对本合同履行情况的监督与检查，对于甲方指出的问题，应及时作出合理解释或予以纠正。

7、项目交付后，乙方应根据甲方的要求无条件返还甲方向其提供的文件、资料，

并向甲方移交项目资料。

8、乙方应于服务期满半年和一年后分别向甲方书面汇报工作情况，提交半年/全年工作运行报告。

9、乙方派遣的人员应遵守政务服务局制定的《海淀区政务服务中心综合窗口工作人员管理办法》执行日常工作，并接受甲方的考核。

#### **第五条 违约责任**

1、在合同履行过程中，双方因违约或重大过失造成对方经济损失的应当赔偿。

2、乙方提供的服务不符合本服务项目相关文件规定或本合同约定的，甲方有权拒收，并且乙方须向甲方支付本合同总服务费 5%的违约金。

3、乙方未能按照本合同约定时间提供服务或完成约定的项目服务内容的，每逾期 1 日按本合同总服务费的 0.5%向甲方支付违约金；逾期 7 日以上的，甲方有权解除本合同，乙方应于合同解除后三日内退还甲方已付费用，并且乙方须向甲方支付本合同总服务费 5%的违约金。

4、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，乙方应于合同解除后三日内退还所有甲方已付费用，且乙方应按本合同总服务费的 10%向甲方支付违约金。

#### **第六条 知识产权归属**

1、乙方及提供服务人员在履行本合同过程中，产生的知识产权归甲方所有。

2、未经甲方书面同意，乙方不得擅自将甲方验收合格之项目成果报告全部或部分予以发表，但乙方对调研方案或项目成果报告中所提交之基本资料，享有再次使用的权利。

3、未经甲方书面同意，乙方不得擅自将本协议、附件、以及双方各项工作（包括项目成果报告）会议中讨论之内容、纪要等，提供给任何第三方。

#### **第七条 保密条款**

1、除以下第 2 款另有规定外，甲方和乙方应当各自就其或其雇员、承包商、顾问或代理人获得的，关于本协议及本项目（无论是财务上、技术上或其他方面）的全部信息和文件，予以保密。

2、以上第 1 款不适用于：

(1) 已经公布的或能以其他方式公开获得的信息或文件（但不包括以违反本协议的方式公布或获得者）。

(2) 已经由一方以不违反任何保密义务的方式获得的信息或文件。

(3) 以不违反任何保密义务的方式从第三方获得的信息或文件。

(4) 按照法律须披露的信息或文件。

(5) 为按照本协议履行一方义务而披露的信息或文件。

3、保密期限不受本合同期限的限制，在本合同履行完毕后以及前述商业秘密进入公有领域前，商业秘密接受方仍应承担保密义务。

4、甲乙任何一方对在本合同签订或履行过程中所接触或知悉的对方的商业秘密，包括但不限于知识产权信息、技术文件资料、技术诀窍、业务经营信息、内部管理方法、内部规章制度以及其他应予保密的信息和资料，负有保密义务，无论上述秘密以何种形式载于何种载体。

5、甲乙双方保证上述商业秘密仅可在各自一方从事该业务的负责人和工作人员范围内知悉。任何一方未经对方事先书面同意，不得将其透露给任何第三方。

6、本合同履行期间或终止后，一方应按照对方的要求，将从对方收到的含有上述商业秘密的文件或资料归还给对方，或者以对方认可的方式予以销毁。

7. 乙方违反本条保密约定的，除应赔偿甲方因此遭受的全部损失外，还应按合同总金额的【10】%支付违约金。

## **第八条 不可抗力**

1、本合同中不可抗力指地震、台风、火灾、水灾、战争、罢工以及其他双方共同认同的不能预见、不能避免并不能克服的客观情况。

2、如发生不可抗力，以至于任何一方因这种事件的发生而无法履行或无法完全履行其义务，一方对另一方因此而造成的损失不承担责任。但在不可抗力发生期间及结束之后，在合同的履行仍有意义时，受影响的一方仍应在可能的范围内履行己方的义务，以尽可能减少损失的发生。

3、遇有上述不可抗力事件的一方，应在可能的时候立即将事件情况通知对方，并在该事件发生后 15 日内向对方提供政府部门开具的有效证明文件，同时提出合同需要延期履行或不能完全履行或不能履行的理由。按照该事件对合同履行的影响程度，由

双方友好协商决定继续履行合同或终止合同。

4、一方迟延履行后发生不可抗力的，仍应承担违约责任。

#### **第九条 合同的解除和终止**

1、本合同一经生效，非经甲乙双方协商一致同意变更本合同的，任何一方无论以何种方式对合同条款的增减及其他变更均无约束力。

2、非经甲乙双方签署同意，任何一方无权转让本合同及本合同规定的全部或部分权利、义务。

3、甲乙双方全部履行合同及相关附件规定的义务后，本合同自然终止，但本合同的保密义务除外。本合同及相关附件任何条款之法律效力于尚未终止前，均及于双方当事人和各自的承继人、受让人。

4、乙方出现如丧失清偿能力、进入破产程序或不符合相关法律法规或规范性文件中规定的服务供给主体应具备的条件，甲方可决定解除本合同，但必须以书面形式通知对方。

#### **第十条 争议解决**

1、本合同按中华人民共和国法律解释，受中华人民共和国法律管辖。

2、因执行本合同所发生的和与本合同有关的一切争议，双方应首先通过协商方式解决。如经协商无法达成一致时，任何一方均可向本合同签订地（封面已约定）人民法院（北京市海淀区人民法院）提起诉讼解决。

3、在争议解决期间，除了必须在诉讼中解决的争议事项外，合同其余部分应当继续履行。

#### **第十一条 合同生效**

本合同自双方法定代表人或授权代表签字并加盖公章之日起生效，至双方履行完合同规定的义务后自行终止。

#### **第十二条 其他**

1、本合同一式柒份，甲方伍份，乙方贰份，具有同等法律效力。



2、合同期满后，甲方有权单方决定合同续签事宜，在不改变合同其它条款的情况下，可视服务情况与乙方续签合同。合同续签次数原则上不得超过两次，总合同期限不得超过三年。如甲方决定与乙方续签合同，乙方应根据甲方的工作岗位的实际需要

进行人员配置和服务内容。

(以下无正文)



(本页为签署页)

<p>甲方：<u>北京市海淀区政务服务管理局</u></p> <p>地址：<u>北京市海淀区东北旺南路甲 29 号</u></p> <p>法定代表人或授权代表签字：</p> <p>税 号：<u>111101080766018497</u></p> <p>账 号：<u>20000035866000019453061</u></p> <p>开户银行：<u>北京银行中关村科技园区支行</u></p> <p>电 话：<u>52808015</u></p> <p>传 真：<u>52808007</u></p> <p>邮 编：<u>100193</u></p> <p>签署日期：<u>2026</u> 年 <u>3</u> 月 <u>31</u> 日</p>	<p>乙方：<u>京雄公共服务外包(雄安)有限公司</u></p> <p>地址：<u>河北省保定市容城县城关镇上坡村上坡街 88 号</u></p> <p>法定代表人或授权代表签字：</p> <p>税 号：<u>91130629MA0CGFWQ2Y</u></p> <p>帐 号：<u>13050166850800000994</u></p> <p>开户银行：<u>中国建设银行股份有限公司容城支行</u></p> <p>电 话：<u>0312-5555005</u></p> <p>传 真：<u>0312-5555005</u></p> <p>邮 编：<u>071700</u></p> <p>签署日期：<u>2026</u> 年 <u>3</u> 月 <u>31</u> 日</p>
---	--