

政务服务中心辅助性服务项目政府采购合同

合同编号：【 】

甲方（采购人）：【北京市海淀区东升镇人民政府】

地址：【北京市海淀区成府路 45 号】

法定代表人 / 授权代表人：【苏宇】

联系方式：【18811676191】

乙方（中标 / 成交供应商）：【北京双高志信人力资源有限公司】

地址：【北京市海淀区西小口路 66 号中关村东升科技园北领地 B-2 楼四层 B409 室】

法定代表人 / 授权代表人：【任连国】

联系方式：【010-84383000】

一、合同签订依据

根据《中华人民共和国民法典》《中华人民共和国政府采购法》《中华人民共和国政府采购法实施条例》《政府购买服务管理办法》等相关法律法规，甲方通过【竞争性磋商】政府采购方式，确定乙方为本项目成交供应商。现遵循平等、自愿、公平和诚实信用的原则，双方按照采购文件、乙方响应文件、成交通知书确定的事项，协商一致签订本合同，以资共同信守。

1.1 合同组成文件

下列文件为本合同不可分割的组成部分，互为补充、相互解释，若文件内容存在不一致，按以下优先顺序适用：

1. 本合同及其补充协议、变更协议；
2. 成交通知书；
3. 响应文件（含澄清、说明及承诺文件）；
4. 采购文件（含澄清、修改及答疑文件）；
5. 本合同附件及其他与本项目相关的合法有效文件。

二、项目概况与服务内容

2.1 项目概况

为持续深化“放管服”改革，保障政务服务中心“一窗式”综合受理模式高效平稳运转，提升政务服务标准化、规范化、便利化水平，甲方通过政府采购选定乙

方，为政务服务中心配备辅助性工作人员，提供全流程政务服务辅助性服务，保障政务服务各项工作有序开展。

2.2 服务内容与服务标准

乙方须严格按照国家、省、市政务服务相关管理规定及甲方管理制度，提供以下全流程服务，确保各项服务符合“一窗式”政务服务规范要求：

1. 综合窗口受理服务：按照政务服务事项办理标准，承担政务服务事项的窗口收件、材料形式审查、信息录入、业务系统操作、受理回执出具、办件流转衔接等辅助性工作；严格执行事项办理标准，不得擅自增设或减少办理条件、申请材料，确保受理环节零差错。

2. 大厅咨询引导服务：在政务服务大厅入口、咨询台、自助服务区等点位，为办事群众提供办事指引、窗口分流、叫号引导、业务咨询解答、办事流程告知等服务；主动为老年人、残疾人、孕妇等特殊群体提供优先引导服务，确保群众咨询有回应、办事有指引。

3. 材料流转与档案管理服务：负责受理材料的内部流转、交接登记、分类归档，确保材料全程可追溯、不遗失、不损毁；配合完成办件档案的整理、装订、移交等辅助工作，确保档案规范完整。

4. 帮办代办服务：为办事群众提供免费帮办代办服务，包括网上申报指导、自助设备操作协助、申请材料填报辅助、全程代办等服务；重点针对高频民生事项、涉企服务事项、特殊群体办事需求，提供全流程帮办代办，提升群众办事便利度。

5. 其他配套辅助服务：配合完成政务服务大厅日常秩序维护、办事环境保障、政务服务政策宣传、满意度调查、应急处置配合、迎检、创建及专项工作等其他与政务服务相关的辅助性工作，不得额外收取费用。

三、服务期限与服务地点

1. 服务期限：本合同服务期限为**1年**，自【2026年05月01日】起至【2027年04月30日】止。

2. 服务地点：甲方指定的政务服务大厅及相关服务点位。

四、人员配置与管理要求

乙方须配置足额、稳定、符合岗位要求的服务人员，确保服务能力匹配政务服务工作需求，具体要求如下：

4.1 人员基本资质要求

1. 所有派驻人员须具有大专及以上学历，学信网可查，须向甲方提供学历证明材料备案；

2. 年龄应年满 18 周岁至未达法定退休年龄之间，身体健康，无违法犯罪记录，无失信行为记录，须向甲方提供无犯罪记录证明及征信报告备案；

3. 具备良好的沟通表达能力、服务意识和责任意识，形象端正，举止文明，严格遵守政务服务大厅各项管理规定。

4.2 人员专业能力要求

1. 所有人员须熟悉政务服务“一窗式”业务办理流程、受理标准及核心业务操作系统，能够独立完成岗位对应工作；

2. 所有人员岗前须完成政务服务法律法规、业务流程、系统操作、服务礼仪、保密规定等专项培训，经甲方考核合格后方可上岗；

3. 在岗期间须按甲方要求参加定期业务培训和考核，持续提升业务能力，考核不合格的，乙方须立即停岗整改，整改后仍不合格的，须在 3 个工作日内完成人员更换。

4.3 人员配置与用工管理要求

1. 乙方须根据服务内容和岗位需求，明确各岗位职责分工，确保各岗位全时段在岗、服务不缺位，月度人员到岗率须达到 100%，本项目配置不少于 15 人；

2. 乙方为派驻人员的唯一用工主体，全权负责人员的招聘、录用、薪酬发放、社保公积金缴纳、福利保障、体检、奖惩、培训、人事纠纷处理、人员替换等全部用工管理工作，依法保障人员合法权益，因本项目派驻人员用工事宜引发的劳动争议、行政处罚、经济赔偿、工伤责任及其他法律责任，除乙方有错外，均由甲方自行承担。

上述处罚、赔偿责任不受本协议期限限制。

3. 乙方须保证人员稳定性，岗位人员不得随意更换；对甲方认定不符合岗位要求、服务不达标、违反管理规定的人员，乙方须在 10 个工作日内完成更换，更换人员的资质不得低于原岗位要求，更换情况须报甲方备案；

4. 乙方须设置专职现场管理人员，负责日常服务监督、人员管理、问题整改、应急处置等工作，现场管理人员须经甲方确认备案。

4.4 服务质量管控要求

1. 乙方须建立完善的服务质量管控体系，制定内部管理制度、服务规范、奖惩机制，报甲方备案后执行；

2. 严格控制业务办理差错率，受理环节差错率不得高于 0.5%；群众服务满意度不得低于 95%；杜绝因服务态度、服务不规范引发的有效投诉。

五、安全与保密管理要求

1. 乙方须严格遵守《中华人民共和国保守国家秘密法》《中华人民共和国个人信息保护法》《政务数据安全管理办法》等法律法规，以及甲方的信息安全、保密管理相关规定，建立健全本项目保密管理制度和数据安全管控体系，对本项目所有人员的保密违规行为承担全部法律责任和经济赔偿责任。

2. 乙方须与所有派驻人员签订**终身保密协议**，明确保密义务、涉密范围、离岗脱密要求及违约责任，保密协议须报甲方备案。

3. 严禁任何人员以任何形式泄露、复制、传播、留存政务服务数据、办事群众个人信息、商业秘密及其他涉密信息；严禁违规查询、下载、导出政务业务系统数据；严禁将业务办理专用设备、账号转借他人使用。

4. 服务人员离岗时，乙方须组织完成脱密处理，收回所有涉密资料、办公设备、系统账号权限，确保无任何涉密信息留存，脱密流程及结果须报甲方备案。

5. 若发生信息泄露、保密违规、安全事故事件，甲方有权立即解除本合同，没收履约保证金；追究乙方全部违约责任，并移交相关部门依法处理，乙方须赔偿由此给甲方造成的全部经济损失及名誉损失。

六、服务时限与应急响应要求

1. **人员派驻时限**：合同签订之日起 5 个工作日内，乙方须完成所有服务人员的招聘、培训、资质审核、派驻上岗，确保所有人员符合岗位要求，全面承接各项服务工作。

2. **业务办理时限**：严格执行国家、省、市政务服务事项法定办理时限和承诺办理时限，所有受理事项须按规定时限完成流转、衔接，不得出现超时办理、超期流转情况。

3. **咨询响应时限**：现场群众咨询须即时响应、即时解答；线上咨询、电话咨询须在 10 分钟内响应；无法当场解答的复杂问题，须在 24 小时内向群众予以明确回复。

4. **投诉与问题处置时限**：接到群众投诉、甲方反馈的服务问题或突发情况，须 30 分钟内启动响应处置；一般问题须在 1 个工作日内办结并向甲方及群众反馈处理结

果；复杂问题须在 3 个工作日内办结反馈，特殊情况经甲方书面同意可适当延长，最长不得超过 5 个工作日。

5. 应急保障要求：针对政务服务高峰期、突发业务增量、应急事件等情况，乙方须制定专项应急预案，具备应急人员调配能力，确保 1 小时内可增派符合本合同资质要求的人员到岗，保障大厅服务正常运转。

七、验收与考核管理

本项目采用**季度考核 + 年度总验收**的方式进行验收，验收结果与服务费支付、合同履行直接挂钩，具体规则如下：

7.1 季度考核：甲方每季度对服务商的服务履约情况进行考核，考核满分 100 分，考核指标及权重如下：

考核指标	权重	考核标准
人员配置与资质达标情况	20%	人员数量、资质符合要求，到岗率 100%，人员稳定，不合格项按标准扣分
服务质量与业务规范情况	30%	业务办理差错率、服务规范度、群众满意度达标，不合格项按标准扣分
保密与安全管理情况	20%	无保密违规、信息泄露、安全事故发生，出现 1 项即本项 0 分
时限与响应要求落实情况	20%	各项时限要求全部达标，响应及时，不合格项按标准扣分
投诉处置与问题整改情况	10%	有效投诉处置率 100%，问题整改及时到位，不合格项按标准扣分

季度考核得分 < 80 分，为不合格，采购人有权扣除除人工成本以外的当季度服务费的 10%，服务商须在 10 个工作日内完成整改；连续 2 个季度考核不合格的，采购人有权单方解除合同。

7.2 年度总验收规则

1. 服务期满后，甲方结合全年季度考核情况、服务履约成效、合规性情况进行年度总验收。

2. 年度总验收合格标准：全年季度考核平均得分 ≥ 90 分，且无重大违规行为、无保密安全事故、无造成重大负面影响的有效投诉。

3. 年度总验收不合格的，甲方有权扣除合同尾款，乙方须赔偿由此给甲方造成的全部损失。

八、合同价款与支付方式

8.1 合同价款

1. 本合同含税全包总价为：人民币【壹佰肆拾叁万捌仟玖佰陆拾陆】元（小写：¥【1438966】元）。

2. 本报价为固定总价，包含乙方完成本项目所有服务内容、履行合同全部义务所需的一切费用，包括但不限于人员薪酬、社保公积金、福利、体检、培训、现场管理费、税费、保险等全部费用。合同履行期间，甲方不再支付任何报价以外的其他费用。

3. 乙方报价须保障派驻人员的薪酬不低于项目所在地最低工资标准，依法足额缴纳社保、公积金，不得恶意低价竞标。若乙方存在违法用工、克扣人员薪酬等行为，甲方有权追究乙方违约责任，情节严重的，有权单方解除合同。

8.2 付款方式

1. 本项目服务费按季度支付，每季度首月5日前，乙方须向甲方提交当季度服务费等额合法有效的增值税发票及相关请款材料，甲方于10个工作日内完成当季度服务费支付。

2. 季度考核扣除的服务费，直接在次季度应付款项中予以抵扣。

3. 付款方式：银行对公转账，

4. 乙方收款账户信息如下：

开户银行：【招商银行北京大屯路支行】

账户名称：【北京双高志信人力资源有限公司】

银行账号：【110908076210801】

5. 甲方付款前，乙方须按要求提供合规发票，因乙方提供发票延迟、不合规导致付款延迟的，甲方不承担任何违约责任。

九、双方权利与义务

9.1 甲方权利与义务

1. **甲方权利**（1）有权对乙方的服务履约情况、人员管理、制度执行情况进行全程监督、检查、指导，有权按本合同约定开展月度考核和年度验收；（2）有权对乙方不符合岗位要求、服务不达标、违反管理规定的派驻人员，提出更换要求，乙方须按本合同约定时限完成更换；（3）有权对乙方的违约行为，按本合同约定追究违约责任，扣除服务费、履约保证金，直至单方解除合同；（4）有权要求乙方配合完成政务服务

相关的临时工作、专项任务，乙方不得拒绝且不得额外收取费用；（5）法律法规及本合同约定的其他权利。

2. 甲方义务（1）为乙方派驻人员提供必要的办公场地、办公设备、业务系统权限等基础办公条件；（2）负责对乙方派驻人员开展政务服务业务、政策、系统操作等相关培训和指导，明确各项工作要求和管理规范；（3）按本合同约定，对月度考核合格的服务费，按时足额支付；（4）协调处理服务过程中涉及政务服务业务的相关问题，为乙方开展服务提供必要的支持；（5）保障乙方派驻人员法定休息休假权利并支付相关待遇；（6）法律法规及本合同约定的其他义务。

9.2 乙方权利与义务

1. 乙方权利（1）在完成合同约定服务内容且考核合格的前提下，有权按本合同约定按时收取服务费用；（2）有权要求甲方提供开展服务所需的必要工作条件和业务指导；（3）有权对甲方工作人员的违规、违法要求予以拒绝；（4）法律法规及本合同约定的其他权利。

2. 乙方义务（1）严格遵守国家法律法规、政府采购相关规定，以及甲方的各项管理制度，严格履行本合同约定的全部义务，保质保量完成各项服务工作；（2）全权承担派驻人员的用工主体责任，依法保障人员合法权益，按时足额发放薪酬、缴纳社保公积金，处理劳动人事纠纷；（3）严格执行本合同保密管理规定，落实数据安全管控措施；（4）接受甲方的监督管理、月度考核和年度验收，对考核发现的问题，按要求时限完成整改，并及时反馈整改情况；（5）本项目全部服务内容须由乙方自行完成，不得将项目整体或部分转包、分包给第三方，否则甲方有权立即解除合同，没收履约保证金，追究乙方全部违约责任；（6）服务过程中，因乙方原因造成甲方、办事群众财产损失或人身损害的，由乙方承担全部赔偿责任；（7）法律法规及本合同约定的其他义务。（8）乙方完全遵守《中华人民共和国妇女权益保障法》中关于“劳动和社会保障权益”的有关要求。

十、违约责任

1. 乙方未按本合同约定时限完成人员派驻上岗的，每逾期 1 日，须向甲方支付欠付除人工成本外服务费 0.5‰的违约金；逾期超过 5 个工作日的，甲方有权单方解除合同，乙方须赔偿甲方全部损失。

2. 乙方派驻人员数量、资质不符合本合同要求，或月度到岗率未达 100%，或未按甲方要求时限更换不合格人员的，每发现 1 人次/每逾期 1 日，扣除除人工成本外当月服务费 1%，情节严重的，甲方有权按本合同约定认定季度考核不合格。

3. 乙方服务质量不达标，业务办理差错率超过 0.5%、群众满意度低于 95% 的，每超出/低于约定标准 1 个百分点，扣除除人工成本外当月服务费 1%；每发生 1 起经查实的有效投诉，扣除除人工成本外当月服务费 2%，情节严重的，甲方有权按本合同约定认定季度考核不合格。

4. 乙方违反本合同服务时限与响应要求的，每发生 1 次超时办理、响应不及时、处置超期的情况，扣除除人工成本外当月服务费 0.5%，累计超过 5 次的，甲方有权按本合同约定认定季度考核不合格。

5. 乙方季度考核不合格的，甲方有权按本合同约定扣除除人工成本外当季 10% 的服务费；连续 2 个季度考核不合格的，甲方有权单方解除本合同，赔偿甲方全部损失。

6. 乙方违反本合同保密与安全管理规定，发生保密违规、信息泄露、安全事故的，除本项季度考核得 0 分、当季考核直接认定为不合格外，甲方有权立即解除本合同，没收全部履约保证金，乙方须向甲方支付除人工成本外服务费 20% 的违约金，并赔偿由此造成的全部经济损失及名誉损失，同时甲方有权将相关情况移交司法机关依法处理。

7. 乙方将本项目转包、分包给第三方的，甲方有权立即解除本合同，没收全部履约保证金，乙方须向甲方支付除人工成本外服务费 30% 的违约金，赔偿甲方全部损失。

8. 乙方未按本合同约定配合甲方完成临时任务、专项工作的，每次扣除当月除人工成本外服务费 5%，累计超过 6 次的，甲方有权认定当季考核不合格。

9. 甲方未按本合同约定按时支付服务费的，每逾期 1 日，须按逾期付款金额的全国银行间同业拆借中心公布的贷款市场报价利率（LPR）向乙方支付逾期付款违约金。

10. 除本合同另有约定外，任何一方违反本合同其他约定的，须向守约方承担违约责任，赔偿由此给守约方造成的全部损失。

十一、合同的变更、解除与终止

1. 本合同的变更、补充，须经双方协商一致，签订书面补充协议，补充协议不得对采购文件和乙方投标 / 响应文件作实质性修改，不得损害国家利益和社会公共利益。补充协议与本合同具有同等法律效力，须按规定报政府采购监管部门备案。

2. 除本合同另有约定外，发生下列情形之一的，甲方有权单方解除本合同：

- (1) 乙方连续 2 个季度考核不合格的；
- (2) 乙方发生保密违规、信息泄露、安全事故的；
- (3) 乙方将项目转包、分包给第三方的；
- (4) 乙方用工违法违规，造成恶劣社会影响的；
- (5) 乙方存在其他根本违约行为，经甲方催告后仍未整改的；
- (6) 法律法规规定的其他可以解除合同的情形。

3. 甲方单方解除合同的，须向乙方发出书面解除通知，通知到达乙方时本合同解除。乙方须在收到解除通知后 3 个工作日内完成人员、工作交接，甲方按乙方实际履约情况结算服务费，同时有权按本合同约定追究乙方违约责任。

4. 本合同服务期满，双方权利义务履行完毕，年度总验收合格，且无续签意向的，本合同自动终止。

5. 本合同终止后，乙方仍须按本合同约定承担保密义务，对服务期间接触的涉密信息承担终身保密责任。

十二、不可抗力

1. 本合同所称不可抗力，是指不能预见、不能避免并不能克服的客观情况，包括但不限于自然灾害、战争、疫情、政府政策调整等。

2. 任何一方因不可抗力不能履行本合同义务的，应在不可抗力发生后 24 小时内通知对方，并在 7 个工作日内提供相关证明文件，根据不可抗力的影响，部分或全部免除责任，法律另有规定的除外。

3. 遭受不可抗力的一方，须采取一切合理措施减少损失，未采取合理措施导致损失扩大的，不得就扩大的损失要求免责。

4. 不可抗力持续超过 15 日的，双方应协商确定是否继续履行合同或解除合同。

十三、争议解决

本合同履行过程中发生的争议，双方应首先友好协商解决；协商不成的，任何一方均有权向甲方所在地有管辖权的人民法院提起诉讼。争议解决期间，除争议事项外，双方应继续履行本合同其他约定条款。

十四、廉政条款

1. 甲乙双方均应严格遵守国家廉政建设相关法律法规，恪守廉洁自律准则，不得以任何商业贿赂、利益输送、不正当利益交换等违法违规行为。

2. 乙方不得以任何形式向甲方工作人员及其亲属赠送礼品、礼金、有价证券、回扣，或提供宴请、旅游、娱乐等其他不正当利益；不得与甲方工作人员串通，损害国家利益、甲方利益和社会公共利益。

3. 乙方违反上述约定的，甲方有权立即解除本合同，没收全部履约保证金，乙方须向甲方支付除人工成本外服务费 10% 的违约金，同时甲方有权将相关情况上报纪检监察部门及政府采购监管部门，记入供应商不良行为记录，实施联合惩戒；涉嫌犯罪的，移交司法机关依法处理。

4. 本合同附件《廉政责任书》与本合同具有同等法律效力。

十五、其他约定

1. 本合同未尽事宜，由双方协商一致后，签订书面补充协议，补充协议与本合同具有同等法律效力。

2. 甲方有权按政府采购相关规定，将本合同在省级以上财政部门指定媒体上公告（涉及国家秘密、商业秘密的内容除外），并自合同签订之日起 7 个工作日内，将合同副本报同级政府采购监督管理部门和有关部门备案。

3. 乙方在履行本合同过程中产生的所有工作成果、数据资料、档案材料等，知识产权均归甲方所有，乙方不得擅自使用、复制、传播。

4. 本合同一式【伍】份，甲方执【叁】份，乙方执【贰】份，报政府采购监管部门备案【 】份，每份具有同等法律效力。

5. 本合同自双方法定代表人/授权代表人签字（盖章）并加盖单位公章之日起生效。

（以下无正文）

甲方（采购人）：（盖章）	乙方（供应商）：（盖章）
法定代表人/授权代表人：（签字） 	法定代表人/授权代表人：（签字） 



日期： 年 月 日

日期： 年 月 日

