西城区政务服务中心引导员和一窗式综合受理人员服务项目服务合同

甲　　方：北京市西城区政务服务管理局

乙　　方：北京外企人力资源服务有限公司

2026 年 08 月 01 日至 2027 年 07 月 31 日

合　　同

北京市西城区政务服务管理局（甲方）西城区政务服务中心引导员和一窗式综合受理人员服务项目(项目名称)中所需　综合窗口服务　经西城区采购中心以XCGK-2026-025号招标文件在国内　公开（公开/邀请）招标。经评标委员会评定北京外企人力资源服务有限公司（乙方)为中标人。甲、乙双方依据《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国民法典》，在平等自愿的基础上，同意按照下面的条款和条件，签署本合同。

一、合同文件

下列文件构成本合同的组成部分，应该认为是一个整体，彼此相互解释，相互补充。组成合同的多个文件的优先支配地位的次序如下：

1.本合同书

2.中标通知书

3.投标文件（含澄清文件）

4.招标文件（含招标文件补充通知）

二、合同金额

本合同总价为14858640.58元人民币（含税）。

三、付款方式

本合同的付款方式为：按照甲乙双方约定支付。

四、服务时间及地点

服务时间：2026年08月01日至2027年07月31日

服务地点：北京市西城区西直门内大街275号，西城区政务服务中心大厅，地点如有变动甲方将另行通知。

五、服务内容

（一）服务内容

乙方建立并提供区政务服务中心现场服务团队，服务人数（含项目管理人员）为117人，上下浮动不超过5%。提供综合窗口咨询、接件、受理、告知、送达、帮办、网办及线上咨询等服务。开展延时服务，根据工作需要配合做好预约、周末不打烊等窗口值班服务工作。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，形成规范化的处理机制。通过现场服务团队日常工作管理、党

建建设、团队建设、薪酬体系、人员培训、业务检查，提升工作人员业务能力、服务质量及服务意识，为办事人提供线上、线下高效、便捷、优质的政务服务工作。

如上述服务需求因甲方工作需要而变动，可根据甲方工作需要适时进行调整，乙方不得因调整主张增加费用。

（二）岗位设置

乙方根据甲方工作要求，设置以下岗位但不限于：项目经理、项目主管、业务主管、综合窗口主管、综合窗口组长、综合窗口副组长、引导员、综合窗口人员、专业窗口人员、业务支撑人员、培训人员、质检人员、企业服务管家等，并根据实际业务需求进行调整。

1.提供分流引导服务，按照大厅动态布局合理分配办事群众，避免出现窗口排队现象。

2.提供热情专业的咨询接待服务，负责为企业群众提供政策法规、办事流程等咨询服务，解答各类市场主体及群众有关申请政务服务事项等问题；及时了解、响应办事企业、办事群众的服务需求，更好地服务于办事企业、办事群众。

3.提供窗口服务事项受理工作，负责受理申请材料的收件登记、打印回执、受理材料上传、交接等工作；提供纸质一次性告知及业务解答服务。

4.提供材料流转服务，前台将申请材料流转后台相关部门，并做好材料交接登记。

5.提供统一出件服务，相关审批职能部门对申请材料审批通过后，由综合出件窗口负责统一出件。

6.提供指导帮办代办服务，发现需要协助办理业务的群众，主动询问办事群众办理业务情况，为群众或特殊群体提供指导及帮扶、代办等相关服务。

7.提供悉心听窗口及反映办不成事窗口投诉接待工作。

8.提供自助服务协助工作。协助企业群众办理各类网登业务，解答现场企业群众关于网登业务的各类问题。

9.提供贷款及其余公共服务窗口服务。

10.在线咨询服务工作。对在线的企业群众提出的问题做出解答，提供各类线上咨询等服务。

11.提供业务支撑服务。为窗口服务提供业务口径梳理及审核要点梳理，组织培训及业务考核，对窗口服务进行质量检查。

12.提供管家服务。为企业提供围绕企业生命周期的闭环式服务，进行满意度回访。

13.提供特色服务岗位。包括但不限于英语服务岗、手语服务岗、解说岗位等。

（三）管理要求

1.乙方合同期内制定项目工作人员管理制度报经甲方审定后并严格执行。包括但不限于适用于项目的《入职管理制度》、《劳动合同管理制度》、《人员考勤管理制度》、《人员培训制度》、《薪酬福利制度》、《绩效考核方案》、《服务承诺制度》、《服务礼仪与行为规范制度》、《廉洁自律制度》、《综合窗口质量监督方案》等。

2.乙方应加强综窗人员业务培训及考核工作，不断提升综窗人员业务能力，以考促学，进行业务考试。

3.乙方应做好党建工作。组织党支部、团队建设活动，保证服务团队凝聚力。

4.乙方应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，形成规范化的处理机制，并通过大厅的巡查机制及自身服务的提升，解决潜在的投诉及不满，消除一些潜在的突发事件及纠纷。

5.乙方负责项目工作人员薪金、社保和住房公积金的缴纳，保障人员福利待遇，年终奖励和表彰奖励，确保项目骨干相对稳定。制作工装，保证项目员工服务形象。

（四）项目人员要求

1.拥有真实合法的身份证明，具有良好的道德品质及爱岗敬业精神，身心健康、品行端正，无违法犯罪记录。

2.具备有较高的政治思想素养和业务水平，吃苦耐劳的精神和高度的责任感，严格履行岗位职责，具有高度的保密意识。

3.达到国家规定的用工年龄。学历为大学本科以上（含）。如遇不符合学历条件但具有丰富政务服务工作经验情况可适当降低条件。

4.普通话标准、吐字清晰、具备较强的沟通和交流能力。

5.特色服务岗位要具备英语特长 3 人、手语特长 1 人、讲解员 2 人等特长人员。

六、考核指标

以下指标实行年度考核。

（一）人员到岗率

全年符合服务人数 117 人（含项目管理人员）的要求，月均人数上下浮动不超过 5%。乙方服务人员入离职交接期，员工年休假等特殊情况不计入考核。

考核标准：月均在岗人数不低于核定编制 117 人的 95%（即≥111 人）。未达到上述标准的，该项指标不合格。

对应留存材料：《西城政务服务综合窗口日考勤统计表》、《西城区政务服务中心综窗人员出勤统计明细表》、甲方针对人员到岗不足出具的书面提醒函、乙方整改回复及整改佐证。

（二）人员资质与培训考核

乙方满足考试条件的服务人员，持行政办事员-政务服务综合窗口办事员职业技能等级证书上岗人数需达到 95%。日常培训考试成绩高于 85 分的人数占比需达到 95%。

考核标准：持证上岗率低于标准 1 个百分点及以上的，或培训考试通过率低于标准 1 个百分点及以上的，该项指标不合格。特色岗位（英语 3 人、手语 1 人、讲解员 2 人）未按要求配备的，该项指标不合格。

对应留存材料：《西城政务服务综合窗口持证人员统计表》、特色岗位人员资质档案（英语专员外语等级证明、手语专员手语证书等）、《培训归档记录》、《综窗考试成绩统计表》、甲方培训考核不合格书面告知、乙方整改落实报告。

（三）办件数量

乙方负责政务大厅进厅行政许可双授权业务的受理工作，对窗口正常受理范围内的业务，根据甲方要求实现 100%应办尽办，严格按照政务服务时限及规范要求完成全部进驻事项业务办理。

考核标准：此项为基础履职要求，纳入日常监管，不作为年度合格/不合格判定项，但出现应办未办经核实的，直接计入舆情风险或投诉处理指标。

对应留存材料：《日常业务台账》、《双授权业务受理清单》、《窗口业务材料交接台账》、对应投诉/舆情处置卷宗。

（四）办件准确率

乙方窗口人员须严格按照首都之窗事项材料清单核对申请材料，准确告知办

事所需材料及业务补正要求，杜绝政策适用错误、要件审核错误、结果出具错误等各类办件差错。通过业务质检、审批部门反馈、现场检查等方式，经甲方或审批部门书面认定、确属窗口人员主要责任造成的一次性告知不准确或业务差错，其差错率不得超过 0.5%。

考核标准：差错率超过 0.5%的，该项指标不合格。

对应留存材料：《月度业务数据汇总表》、《业务质检记录表》、审批部门反馈差错书面回执、《现场业务检查记录》。

（五）按时办结率

乙方窗口人员须保证对受理事项及时开展初审工作，并转派审批部门进行审批。杜绝拖延积压、超时搁置等问题。本项目要求乙方窗口人员年度按时转办率需达到 99%。

考核标准：按时转办率低于 99%的，该项指标不合格。

对应留存材料：《未按时办结业务数据汇总表》。

（六）营商环境评价结果

乙方窗口人员履职成效纳入甲方营商环境年度综合评价体系，乙方需全力配合甲方优化营商环境相关工作，督促乙方窗口人员严格落实优化营商环境各项政策举措，高效办理企业开办、项目审批、便民服务等涉企涉民事项，持续提升政务服务便利度、规范化水平。

考核标准：经市局或相关部门反馈，确属窗口人员主要责任造成的，全年有效反馈达到 4 件及以上的，该项指标不合格。

对应留存材料：《优化营商环境专项工作台账》（帮办代办专项工作记录）、《营商环境政策培训签到表》、培训课件、《人员考核记录》、甲方营商环境季度/年度评价反馈单、《问题整改台账》、优化举措落实佐证。

（七）舆情风险

乙方承担窗口人员舆情管理主体责任，督促乙方窗口人员严守工作纪律、保密纪律、服务纪律，规范言行举止，杜绝出现任何引发负面舆情的行为。严禁乙方窗口人员出现服务态度恶劣、与群众发生争执冲突、违规泄露办事信息、工作失职失责、违规操作等问题引发的网络舆情、社会负面舆论、群体性质疑等舆情风险。

考核标准：因乙方责任引发负面舆情的，该项指标不合格，依据合同追究违

约责任。

对应留存材料：《全员廉洁自律承诺书》、《保密协议》、《全员警示教育记录》、舆情处置卷宗（发生舆情时留存）、负面舆情完整截图、舆情来源、传播范围取证材料、《舆情事件调查笔录》、《涉事人员情况说明》、责任认定书面材料。

（八）服务满意率及差评投诉

根据好差评及12345反馈结果，办事群众对综合窗口服务有效满意率95%以上，全年有效差评投诉少于6件。

考核标准：满意率低于95%的，或全年有效差评投诉达到6件及以上的，该项指标不合格。

对应留存材料：《表扬统计台账》、差评/投诉完整卷宗、《全年差评投诉数量汇总表》、《投诉原因分类统计台账》。

（九）行为与考勤管理

乙方须落实每日检查工作，规范人员仪容仪表、服务态度等服务行为。严格执行考勤制度，落实每日考勤检查，杜绝迟到、早退、旷工等问题。若乙方服务人员在各类专项检查中被认定存在严重服务不规范行为并造成重大影响，或出现考勤纪律问题经甲方书面提醒后仍反复出现的情形，乙方需立即整改。

考核标准：经核实存在严重服务不规范行为并造成重大影响的，或考勤纪律问题经甲方书面提醒后仍反复出现且整改不到位的，该项指标不合格。

对应留存材料：《双层级每日巡查记录表》（仪容仪表、着装、服务礼仪、在岗纪律、桌面环境、设备使用检查）、违纪现场抓拍照片、视频取证材料、《违纪问题处理通知书》、甲方针对服务不规范、考勤问题出具的多轮书面提醒函。

七、违约责任

乙方发生下列违约行为时，甲方按相应标准扣除合同款项，该金额将于第四次支付时统一结算扣除。

（一）严重违约行为

乙方发生以下严重违约行为时，另按每项每次人民币伍仟元整（¥5,000.00）追加扣款，合同第四次支付时统一结算扣除。

同一事件涉及多项违约行为的，合并计算扣款金额。

1.出现廉政问题，包括但不限于以下情况：

（1）乙方工作人员利用职务之便，违规开展业务；

（2）乙方工作人员利用职务之便收取有价财物。

2.出现安全问题，包括但不限于以下情况：

（1）乙方工作人员未经甲方批准私自违规使用非办公电器，发生火灾的；

（2）乙方工作人员违反大厅禁烟规定，在非吸烟区吸烟引起火灾的；

（3）乙方工作人员擅自动用明火造成火警报警的；

（4）乙方工作人员擅自挪用、毁坏消防设施、器材的；

（5）乙方工作人员私自将电动车电池带入办公场所，发生火灾的；

（6）乙方工作人员违反甲方安全要求，造成甲方损失或安全隐患等情形。

3.项目内人员违反应急处理要求，造成甲方损失或延误救急处理等情形。

4.合同期内乙方未按相关法律规定与员工建立合法的劳动关系，未按照规定缴纳社保，影响甲方工作开展的。

5.合同期内出现如下违反信息安全及信息发布规定

（1）乙方工作人员未按信息安全相关规定执行，将企业或个人信息出售或泄漏给他人；

（2）乙方工作人员发布虚构事实、散布不实言论，造成社会舆论。

6.其他

（1）因乙方工作人员造成甲方损失或造成甲方政府形象受损或处于舆论等情形；

（2）乙方工作人员损毁公共财物，造成甲方财产损失等情形；

（3）乙方工作人员违反服务规定或服务态度恶劣，造成投诉等；

（4）乙方工作人员违反甲方规章制度等其他情形。

（二）年度考核扣款

甲方依据本合同“六、考核指标”进行年度审核，考核结果分为“合格”与“不合格”。

年度考核全部指标合格的，甲方全额支付合同款项。

年度考核中存在不合格指标的，按以下标准进行扣罚：

（1）不合格内容达到一项时，甲方于第四次支付时扣减合同总金额的3‰；

（2）不合格内容达到两项及以上时，甲方于第四次支付时按每项扣减合同总金额的7‰。

本合同约定的扣款违约金作为违约金，合同尾款不足以抵扣违约金时，乙方应另行向甲方支付违约金。

八、甲方权利与义务

1.甲方有权利对乙方的服务监督、指导，并提出改进意见。

2.甲方有义务对乙方的服务做出明确、清晰、合理的工作要求。

3.合同生效后，甲方应配置与此次项目相关人员配合乙方开展工作，涉及与入驻单位的沟通，甲方应给予充分支持与协调。

4.甲方应当按时足额向乙方支付服务费。

5.甲方应当指定相关负责人按照甲乙双方的约定对乙方服务完成情况进行考核。

6.甲方应为乙方工作人员提供安全、符合国家劳动保护相关法律法规规定的办公场所和完成工作任务必须的办公设备、办公用品等工作条件。

7.甲方有权要求乙方更换不符合甲方要求的工作人员，并安排合适人员上岗。

九、乙方权利与义务

1. 乙方应尽一切努力，按照本合同约定向甲方履行服务义务，并对服务的品质负责。

2.乙方应规范管理，按照甲方要求制定并执行综合窗口及各岗位制度。

3.乙方应当按照甲方要求提供服务，每季度定期向甲方汇报项目情况。

4.乙方应教育乙方工作人员遵守甲方的业务流程、操作规范。

5.乙方对所提供的服务事项行使必要的管理权，但该管理权的行使不得违背甲方利益，且不得违反甲方的要求。

6.乙方有义务对乙方工作人员每季度开展一次政风行风作风教育。

7.乙方有义务配合甲方要求更换乙方工作人员或在项目更换供应商时，做好项目的衔接和人员的接转等工作。

8.项目工作人员均为乙方员工，由乙方与项目工作人员签订劳动合同，在本项目合同期内出现任何劳动纠纷由乙方负责全权解决，与甲方无关。

9.乙方应完全遵守《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”的有关要求条款。

十、服务费用及支付方式

1．服务费用总计为人民币 14858640.58 元（大写:壹仟肆佰捌拾伍万捌仟陆

佰肆拾元伍角捌分）

2. 支付方式：

签订合同后 15 个工作日内，甲方向乙方支付合同总金额的 30%，即 4,457,592.17 元；

2026 年 11 月 30 日前甲方向乙方支付合同总金额的 20%，即 2,971,728.12 元；

2027 年 03 月 31 日前甲方向乙方支付合同总金额的 30%，即 4,457,592.17 元；

服务结束甲方验收合格后，2027 年 9 月 30 日前甲方根据项目内审结算结果，向乙方支付合同剩余尾款。本合同最终结算以内审结算审定金额为准，乙方应配合内审结算工作，并对所提交的材料真实性、合法性负责。

3.如甲方遇到财政国库支付受限，支付期限顺延，不承担违约责任，但要及时通知乙方，待障碍消除后，立即恢复支付。乙方不得因此延迟、中止、暂停、终止提供服务。甲方每次付款期限届满的 5 个工作日之前，乙方应当为甲方出具合法等额发票，否则甲方有权拒绝付款。

甲方发票抬头名称：北京市西城区政务服务管理局

甲方纳税人识别号：111101026932642356

乙方账户户名：北京外企人力资源服务有限公司

乙方账户开户行：中国银行北京崇文门支行

乙方账户账号:340256006415

甲方按照合同约定办理支付并划入乙方指定账户。

十一、争议的解决

在执行合同中发生的或与本合同有关的争端，双方应通过友好协商解决，经协商在 60 天内不能达成协议时，应提交甲方住所地的北京市西城区人民法院提起诉讼解决。

十二、合同终止

1.本合同期限为一年。合同到期甲乙双方均未提出新的意向，合同自行终止。合作期内乙方不得擅自停止协议，否则应负担所造成的一切损失。乙方如因故需终止合同，必须提前三个月书面通知甲方，经双方达成一致意见后，方可终止。

2.出现下列情况时合同自动终止：

(1)发生不可抗力时。

(2)一方不履行合同条款，造成另一方无法执行合同协议，协商又不能求得解决。合同终止，责任方赔偿损失。

十三、合同修改

对于合同的未尽事宜，需进行修改、补充和完善的，甲乙双方必须就所修改的内容签订书面的合同修改书，作为合同的补充协议。

十四、合同生效和其它

1.政府采购项目的采购合同内容的确定应以招标文件和投标文件为基础，不得违背其实质性内容。合同将在双方法定代表人或授权代表签字并加盖公章或合同专用章后开始生效。

2.本合同一式 柒 份，具同等法律效力。甲方和乙方各执 叁 份。北京市西城区政府采购中心存档 壹 份。

甲方：（印章）

法定代表人或授权代表

(签字)：

2026 年 07 月 27 日

乙方：（印章）

法定代表人或授权代表

(签字)：

2026 年 07 月 27 日