

合同编号:

**北京市密云区政务服务和数据管理局
综合窗口及综合服务岗位服务合同**



签订时间: 2020年 9 月 28 日

甲方：北京市密云区政务服务和数据管理局

法定代表人：高英杰

地址：北京市密云区新东路 285 号

联系人：王超

联系电话：15901214580

乙方：北京密云人力资源服务有限公司

法定代表人：梁吉

地址：北京市密云区兴盛北路 9 号院 1 号等 11 幢楼（1 号 1 至 3 层 01）

联系人：梁吉

联系电话：15110178062

乙方为一家在中华人民共和国境内依法设立并有效存续的单位，并已依法拥有履行本合同项下全部内容的经营资质和行为能力。

根据《中华人民共和国民法典》等相关法律法规的规定，甲乙双方本着平等互利的原则，就北京市密云区政务服务和数据管理局综合窗口及综合服务岗位服务（以下简称“本项目”）相关事宜经友好协商一致，自愿达成如下合同并共同遵守所列条款。

第一条、服务内容

1.1 甲方委托乙方为北京市密云区政务服务和数据管理局综合窗口及综合服务岗位提供服务，具体内容以本合同约定为准。

1.2 服务内容

乙方应在甲方对北京市密云区政务服务中心整体运行管理监督

下，保障在 2026 年 10 月 1 日至 2027 年 9 月 30 日期间，北京市密云区政务服务中心综合窗口岗、综合服务岗平稳运行。乙方应根据甲方的要求，提供综合服务团队，为甲方提供现场引导、电话咨询、网络指导、窗口咨询、接件、受理、告知、送达、帮办代办、材料转运、增值服务等工作。如上述服务需求因甲方工作需要而变动，乙方应根据甲方工作需要及时进行调整，调整后的服务内容不得超出本项目综合窗口及综合服务岗位范畴，如甲方要求增加超出原约定范围的工作量，双方应另行协商服务费用及服务期限。

一是满足北京市密云区政务服务中心工作日每天 8 小时运转服务，根据业务需要提供延时运转服务，周六提供 4 小时的运转服务（法定节假日除外）。

如上述服务需求因甲方工作需要而变动，甲方应提前 10 个工作日书面通知乙方；变动内容超出原服务范围的，双方应就服务费用调整另行协商一致后，乙方再行调整。

二是按照利企便民的原则，结合岗位工作实际，及时总结各审批部门经验，发现问题，提出改进不足、推进信息共享、优化审批流程和提高服务效率的意见建议。

三是属于本项目综合窗口及综合服务岗位范畴内甲方要求完成的其他服务事项，如超出原约定服务范围的，双方应另行协商服务费用及履行方案。

1.3 服务团队要求

具有中华人民共和国国籍，北京市常住人口，常住密云区和中

共产党员优先考虑，具备满足甲方工作所需的能力要求(如熟悉电脑操作、熟练使用 office 办公软件)，身体健康。对于上述要求，有窗口工作经验的可适当放宽条件。

第二条、服务期限及地点

2.1 服务期限为：自 2026 年 10 月 1 日起至 2027 年 9 月 30 日止。

2.2 服务地点为北京市密云区政务服务中心。

第三条、合同条款及支付

3.1 本合同总价为：人民币 6204000 元(大写：陆佰贰拾万肆仟元整)。

3.2 付款方式：

双方协商一致，合同款项支付方式如下：

第一次：自本合同签订生效之日起 30 个工作日内，甲方向乙方支付预付款，预付款金额为合同总价的 50%即人民币 3102000 元(大写：叁佰壹拾万贰仟元整)。

第二次：合作半年期限届满，2027 年 3 月 31 日，甲方向乙方支付合同总价的 40%，即人民币 2481600 元(大写：贰佰肆拾捌万壹仟陆佰元整)。

本合作事项全部完成并通过验收合格后，甲方向乙方支付合同总价剩余 10%款项，即人民币 620400 元(大写：陆拾贰万零肆佰元整)。

3.3 具体到账日期以财政拨款为准。

3.4 甲方每次付款之前，乙方需先行向甲方提供当期支付同等

金额的增值税发票，乙方迟延提供发票的，甲方有权暂缓付款且无需承担任何责任。

3.5 乙方指定的收款账户如下

开户行： 北京农商银行密云支行

户名： 北京密云人力资源服务有限公司

账号： 2000000907174

第四条、甲方的权利和义务

4.1 甲方有权对乙方的服务事项做出明确、清晰、合理的要求。

4.2 如乙方提供的服务无法达到本合同明确约定的服务要求，甲方应向乙方出具书面整改通知，明确不符合要求的具体内容，乙方应按要求及时整改。乙方整改完成后，应当向甲方发出书面复核通知，甲方应当在收到复核通知后5个工作日内完成复核并将复核结果书面告知乙方。

4.3 甲方有权监督、指导服务事项进展，并提出改进意见。

4.4 甲方应加强对综合窗口岗、综合服务岗的督导检查和管理。

4.5 甲方应当指定相关负责人按照甲乙双方的约定对乙方及综合窗口岗、综合服务岗服务完成工作任务情况进行审核和确认。

4.6 甲方应为综合窗口岗、综合服务岗服务提供完成工作任务必须的符合要求的办公场所和办公设备等工作条件。

4.7 甲方负有项目执行所涉及的相关法律法规中应尽的义务。

4.8 未经乙方书面同意，甲方不得安排乙方从事服务事项以外的

工作。否则，由此产生的意外伤害事件或给任何第三方造成损害的，应由甲方承担相关的赔偿责任。

4.9 甲方有权要求乙方将不合格人员退回公司，并提供相应的事实佐证材料。乙方收到退回人员后，须及时完成人员替换，并按合同约定补齐岗位人员。人员退回情形包括但不限于：

（1）工作中出现严重差错，造成重大损失或产生重大不良影响的。

（2）存在“吃、拿、卡、要”等违反廉洁自律规定的行为，经查属实的。

（3）对待服务对象态度恶劣，严重扰乱正常工作秩序，损害政务服务形象的。

（4）发生泄露工作秘密、泄露信息安全等违反规章制度行为的。

第五条、乙方的权利和义务

5.1 乙方应当根据甲乙双方的约定在服务项目开始前选聘适当的服务管理团队承担服务工作，并保证服务事项如期开展，相关工作平稳运行。

5.2 乙方应制定完善的服务团队管理制度，严格管理服务团队，形成完善的工作机制，按照具体工作方案实施服务项目。

5.3 乙方应当按照本合同约定及甲方提出的合理、书面的要求提供服务，并按照双方约定的时间周期定期向甲方汇报服务工作情况。

5.4 乙方应当按照甲方对综合窗口岗、综合服务岗服务团队完成服务事项的考察情况及意见，在甲方要求的时间内做出工作调整，

以保证服务事项的执行不受影响。

5.5 乙方应教育综合窗口和综合服务岗人员遵守甲方的业务流程、操作规范、监督和风险控制机制要求，定期对服务人员进行安全教育、业务政策和服务礼仪培训、心理疏导、法制宣传等服务。

5.6 应根据甲方要求，在提供服务过程中，必须遵守中华人民共和国的法律和行政法规，尊重社会公德，不得利用合同进行危害国家利益、社会公共利益和扰乱社会经济秩序的违法行为，不得给甲方造成不良社会影响。应保障社会主义市场经济的健康发展，促进社会主义现代化建设。

5.7 乙方应当对服务团队进行统一管理，按时完成与本项目相关的临时性服务工作。

5.8 乙方或综合窗口岗、综合服务岗服务团队提供的服务不符合甲方要求的，乙方需在甲方出具的书面整改通知指定的合理时间内整改或者根据甲方要求调换符合要求的服务团队。

5.9 乙方负责管理服务团队的考勤情况，如甲方需要，应按要求将每日服务团队的考勤情况报甲方备案(如遇休息日及节假日应相应调整)。

5.10 乙方负责综合窗口岗、综合服务岗服务团队在工作过程中因工受伤的，工伤鉴定、工伤待遇申领等相关手续办理。

5.11 综合窗口岗、综合服务岗服务团队在工作期间，患病、非因公负伤、致残、死亡的，有关费用属于医疗保险报销范围的，由乙方协助办理相关手续。

5.12 除为实现本合同目的或向第三方供应商披露外，乙方及综合窗口岗、综合服务岗服务团队对甲方任何尚未对外公开的信息负有严格保密的责任，除经甲方书面许可或法律规定的情形外，不得向第三方以任何形式提供或披露。但涉及仲裁、法院审理案件时需要提供或政府相关部门要求提供的情形除外。

5.13 应甲方要求，扎实抓好服务人员的思想政治教育。结合典型案例定期开展廉政教育，持续强化廉洁自律意识，有效推动作风转变。加强服务团队意识形态方面宣传、教育、风险防控，压实意识形态工作责任制，做好思想引导，推动理想信念教育常态化、制度化。

5.14 乙方负有项目执行所涉及的相关法律法规中应尽的义务。

5.15 乙方需履行的其他义务以招标文件的要求和投标文件的承诺为准。

5.16 乙方应按照《中华人民共和国劳动合同法》的规定，依法与团队服务成员签订劳动合同，按时发放工资、缴纳社保及公积金，乙方与服务团队成员发生劳动争议纠纷，由乙方负责处理，必要时甲方予以协助。

第六条、考核标准

6.1 综合窗口岗、综合服务岗服务团队考核标准：每月开展绩效考核，做到奖优罚劣，激励团队不断发展。

6.2 效益目标考核标准：通过加强综合窗口岗、综合服务岗服务团队的人力资源工作，保障密云区政务服务中心队伍稳定、素质过

硬，提升政务服务品质，提高办事企业及群众的满意度。

(1) 做好相关培训，保质保量的完成各项服务工作，企业群众满意度 95%以上。

(2) 通过提升服务团队的业务能力和服务水平，进一步优化服务环境，打通政策落地最后一公里。

第七条、合同的解除和终止

7.1 除本合同约定及法律规定的单方解除情形外，甲乙双方协商解除本合同，需提前 30 天书面通知对方并征得对方的书面同意。

7.2 如遇国家或政府政策性变更等不可抗力，双方另行协商。

第八条、履约保函

不收取履约保函。

第九条、履约考评验收

乙方履行完毕本合同约定的全部服务事项，甲方有权自行或由考评工作领导小组对本项目进行验收。验收标准及验收内容以本合同约定及招标文件的要求和投标文件的承诺为准。甲方应在乙方提出验收申请后 7 个工作日内完成验收。逾期未完成验收且未书面提出异议的，视为乙方服务验收合格。

考评验收为合格的，甲方应在验收完成后 7 个工作日内支付剩余 10% 的项目资金。

第十条、违约责任

10.1 本合同有效期内，任何一方无故单方面解除合同时应承担违约责任，并向对方支付违约金。违约金数额为本合同第三条约定

的合同总价的 1%，如违约金不足以弥补守约方损失的，违约方应继续赔偿。但如因政策调整、上级主管部门要求、财政拨付等原因导致甲方不能履行本合同的，甲方无需支付违约金；因不可抗力、法律法规或政策变更等非乙方原因导致乙方不能履行本合同的，乙方亦无需支付违约金。服务费按照实际服务情况，结合资金测算表，据实进行结算。

10.2 乙方存在以下违约情况的，甲方有权选择或同时要求乙方承担改正、返还已支付但未服务期间合同款、解除合同、支付违约金等责任。①因乙方重大过失，导致其提供的管理服务出现重大延误、懈怠，并造成政务服务中断或引发重大负面舆情的；②乙方不遵守保密义务，出现泄露商业秘密、工作信息、培训资料等；③对甲方提出的合理书面整改要求或监督意见，未及时整改的；④乙方提供的服务违反合同约定的其他情况的。

10.3 如因财政部门未及时向甲方拨付相关款项，导致甲方不能向乙方支付合同价款，甲方已及时申请相关款项的，甲方不承担违约责任。

第十一条、保密

11.1 本合同保密信息指乙方因履行本合同而知悉的甲方的行政文件、会议纪要、内部信息、内部规范性文件、规章制度、本合同的全部内容以及其他任何甲方尚未对外公开的信息或资料。

11.2 保密期限：自本合同生效之日起至相关保密信息公开为止。本合同项下的保密义务不因本合同的终止、解除而终止。

11.3 本合同解除或终止时，如甲方要求乙方返还或销毁任何依本合同而提供的文件、资料等，乙方应在甲方要求的时间内返还或销毁，并对储存在电脑里的文件进行永久删除。

第十二条、争议解决

在合同履行中如发生争议由双方协商解决，协商解决不成的任何一方均可向甲方所在地的人民法院提起诉讼。

第十三条、其它事项

13.1 本合同未尽事项双方依法另行协商，并签订补充协议，补充协议作为本合同不可分割的组成部分，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。

甲乙双方确认本合同首部载明的地址、联系电话为双方接收各类通知、函件及争议解决程序中司法文书的有效送达地址，任何通知按该地址寄送即视为有效送达；一方变更送达地址的，应当提前7日书面通知对方，未通知的，按原地址送达仍发生送达效力。

13.2 本合同一式四份，甲乙双方各执两份，每份合同具有同等法律效力，本合同经甲乙双方法定代表人或授权代表签字并加盖公章后生效。

13.3 本项目招标文件、投标文件是本合同不可分割的组成部分，与本合同具有同等法律效力。

甲方：
授权代表：孙波



2026年 9月28日

乙方：
授权代表：梁东



2026年 9月28日