

昌平区不动产登记中心综合窗口服务 委托服务合同

甲方：北京市规划和自然资源委员会昌平分局

乙方：北京新广视通科技集团有限责任公司

昌平区不动产登记中心综合窗口 服务委托服务合同

甲方（采购人）：北京市规划和自然资源委员会昌平分局

乙方（中标人）：北京新广视通科技集团有限责任公司

本合同是否为中小企业预留合同：●是/○否

乙方在甲方组织的不动产登记中心综合窗口人员经费采购中，通过公平竞争成为中标人，为甲方提供不动产服务大厅咨询台、自助服务区、群众等候区、综合窗口开展服务工作，以及支撑综合服务团队的相关岗前培训等服务。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 服务内容及合同期限

第一条 乙方为甲方提供 32 个岗位的服务团队，为不动产服务大厅咨询台、自助服务区、群众等候区、综合窗口开展服务工作，以及支撑综合服务团队的相关岗前培训，大厅咨询台答疑、自助服务区指导和业务分流引导，辅助服务等工作，甲方向乙方支付服务费。

第二条 合同期限：2025 年 2 月 9 日至 2026 年 2 月 8 日

第二章 服务要求

主要服务区域为服务大厅咨询台、自助服务区、群众等候区、大厅综合窗口。为办事企业群众提供专业的政策咨询、疑难问题解答、自助业务办理指导以及区域指引、业务分流等服务，负责综合窗口业务咨询、接件受理、文件流转、辅助服务工作。以及按照采购方要求，负责完成延时服务等相关工作。

第三条 服务内容

1. 不动产服务大厅咨询台岗：

(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，展现政务服务中心大厅及窗口服务的综合业务水平。实时解读最新的政策动态，纳入日常学习范畴，及时运用在窗口服务中；

(3) 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、帮办服务；

(4) 提供服务事项受理工作，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；提供高标准服务事项办理的业务解答服务；

(5) 完成本岗位的其他管理工作；

2.自助服务区岗：

(1) 协助企业群众办理各类自助服务业务（包括但不限于自助取号、自助查询、自助打证等业务），解答现场企业群众关于网登业务的各类问题；

(2) 完成本岗位的其他管理工作；

3. 群众等候区岗：

(1) 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。

(2) 完成本岗位的其他管理工作；

4.大厅综合窗口岗：

(1) 配合采购人按照“一窗通办”、“一窗办结”的政策要求，科学制定业务全流程工作方案；

(2) 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；

(3) 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；

(4) 处理窗口投诉工作。配合承担接待、情况核实等工作；

(5) 协助采购人做好业务的梳理、分析，并按采购人要求指导相关单位完成相关事项的处理。

(6) 完成相关业务数据定期统计、汇总、分析并形成报告，为登记中心业务发展和提升服务效能提供决策依据；

(7) 完成本岗位的其他日常管理工作；

第四条 服务所需人员由乙方根据甲方的要求公开招聘，由乙方对服务人员相关证明材料（身份证、学历学位证等材料）进行审核，并按照报名、资格审查、笔试、面试、体检等程序进行。

第五条 服务人员需具备以下条件：

1.具有中华人民共和国国籍，享有公民的基本政治权利。遵守宪法和法律，具有良好的品行和职业道德，政治表现良好，无违法犯罪记录。

2.身体健康，吃苦耐劳，服从安排，有奉献精神，形象气质佳，普通话标准，语言表达流畅，服务态度好，能熟练操作计算机。

3.大学本科及以上学历，年龄在 35 周岁以下，男女不限。

4.遵守用人单位的各项管理制度，不得擅自脱岗、迟到早退。

5.使用文明规范用语，不与群众发生冲突。

6.通过供应商岗前培训并合格后，方可上岗。

第三章 双方权利义务

第六条 甲方的权利与义务

1.甲方有权对乙方就服务项目所做工作进行监督检查；

2.根据项目实际需要，甲方可以对乙方的人员招聘工作进行监督。乙方负责招聘的人员需由甲方对服务人员名单进行确认，后续服务期间，服务人员经甲方同意后，可以继续聘用，并安排在原有岗位继续工作；

3.甲方有权要求乙方更换人员素质或者业务素质不符合工作岗位的人员；

4.甲方应严格按照本合同约定的期限和方式支付服务费和其他合理费用；

5.合同生效后，甲方应积极配合乙方开展工作，做好沟通与协调；

6.项目实施过程中,甲方应负责提供本项目所需的办公室及硬件设备等设施,以满足服务需要。

第七条 乙方的权利与义务

1.乙方应按照本合同及其附件的约定高效和经济地向甲方履行服务义务,并对服务的品质负责。

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服务方案并向甲方提供该方案。

3.乙方负责与服务人员签订书面劳动合同,确立劳动关系;并负责劳动合同的变更、解除、终止和续订工作。

4.乙方负责服务人员的薪酬管理、社保管理及个税代扣代缴、劳动关系维护、代办员工有关证件、法律法规咨询等;乙方应按月按时足额发放服务人员当月工资福利待遇,代扣代缴个人所得税及个人负担的社会保险公积金费用等。

5.乙方负责处理服务人员提出的劳动仲裁、诉讼等事宜。

6.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交易佣金、回扣或类似款项。

7.乙方及其雇员或代理人因违约或其他不正当行为给甲方或任何第三人造成损失,乙方应承担赔偿责任。

8.乙方应建立人才储备库,保证项目人员充足,如出现人员缺岗,乙方应当在最迟在3个工作日内补齐工作人员,超过此期限的甲方按照实际缺勤天数、人数,每人每天扣除当月合同款项的1%,当月合同款项即为总款项/12个月。

9.乙方应根据项目的进展每月定期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。

10.乙方定期参加甲方组织的业务培训。

11.乙方需为服务人员提供统一服装,且在岗期间须按统一规定着装,保持整洁规范,佩戴好工作牌,整理好仪容仪表。所有服务人员均需遵守采购人制定的相关规定。

12.乙方在服务期满后向甲方提交年度总结报告（总结包括但不限于投诉、举报数量在内的相关工作状况）作为甲方审核材料。

13.乙方保证对在谈判、签订、执行本协议过程中所获悉的属于非公开渠道获得的文件、资料、数据、信息（包括国家秘密、商业秘密、工作秘密、公司计划、运营活动、财务信息、技术信息、经营信息、投诉举报信息及其他有关信息）予以保密。未经甲方同意，不得向任何第三方泄露。但法律、法规另有规定或甲、乙双方另有约定的除外。

14.乙方人员不得向任何第三方泄露应予保密的文件、资料、数据、信息的全部或部分内容。

15.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。

第四章 费用及支付

第八条 甲方每年向乙方支付服务费 3999100.00 元（成交金额）（大写：人民币叁佰玖拾玖万玖仟壹佰元整），费用包括以下项目内容和标准：

1. 服务人员的工资（含应由个人缴纳的社会保险费），由乙方按照《中华人民共和国劳动法》的规定按月支付给劳动者本人，不得克扣或者无故拖欠劳动者的工资。

注：乙方应每月向社会保险部门缴纳服务人员的社会保险费（应由用人单位缴纳的社会保险费）：包括基本养老保险、基本医疗保险、失业保险、工伤保险、生育保险、住房公积金。

2.管理费，包括甲方需乙方代为进行人才招聘、人才培养、日常管理、工作指导、离职处理事项等。

3.税金、利润。

第九条 支付方式和支付时间

1.财政资金到位后，15个工作日内甲方向乙方支付合同价款的50%，即 1999550.00 元（大写：人民币壹佰玖拾玖万玖仟伍佰伍拾元整）；乙方服务期满6个月，乙方向甲方提交半年工作报告，甲方审核通过后向乙方支付合同价款的30%，即 1199730 元

(大写: 人民币壹佰壹拾玖万玖仟柒佰叁拾元整); 服务期限满后, 乙方向甲方提交年度报告, 甲方审核通过后向乙方支付剩余合同价款, 即 799820 元 (大写: 人民币柒拾玖万玖仟捌佰贰拾元整)。

2. 付款前开具等额增值税普通发票。

3. 本项目为政府投资项目, 乙方充分理解并承诺若政府资金不能及时到位, 影响甲方履行支付合同义务时, 能以自身的资金保证能力可以保证该项目的进度和质量。

第五章 知识产权及保密

第十条 1. 本项目的成果特指乙方因完成本合同项下工作而形成的文件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, 未经甲方书面同意, 乙方不得以任何形式使用或享有、或将上述成果透露给、提供给任何第三方并从中获利。

2. 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除外, 法律另有规定的除外。

3. 乙方须保证参与本项目的雇员与其建立合法有效的劳动劳务关系, 并要求雇员签订相关保密协议。雇员对本项目中所获知的甲方相关信息保密, 不得使用或向第三方泄露。

4. 保密信息包括但不限于以下内容: 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、不公开的任何资料、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等。

5. 任何一方违反本条约定的保密事项, 造成对方损失的, 应承担损失 (包括但不限于经济、名誉方面的损失) 赔偿责任。赔偿金额为合同款的 5%。

6. 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。

第六章 不可抗力

第十一条 1.若本合同任何一方因受不可抗力事件影响而未能履行其在本合同项下的全部或部分义务，该义务在不可抗力事件妨碍其履行期间应予中止。

本条所指不可抗力是指在本合同签订之后出现的不能预见、不能避免并不能克服的客观情况，包括但不限于水灾、火灾、台风、地震等自然灾害，及罢工、骚动、战争、交通事故、政府行为、疫情等意外事件。

2.声称受到不可抗力事件影响的一方应尽可能在最短的时间内书面通知另一方，并在该不可抗力事件发生后 15 日内向另一方提供关于此种事件及其持续时间的适当证据。声称不可抗力事件导致其对本合同的履行在客观上成为不可能或不实际的一方，有责任尽一切合理的努力消除或减轻此等不可抗力事件的影响。

3.不可抗力事件发生时，双方应立即通过友好协商决定如何执行本合同。不可抗力事件或其影响终止或消除后，双方须立即恢复履行各自在本合同项下的各项义务。如不可抗力及其影响无法终止或消除而致使合同任何一方丧失继续履行本合同的能力，则本合同终止。

第七章 通知

第十二条 1.甲乙双方因履行本合同而相互发出或提供的所有通知、文件、资料等，均应按照本合同所列明的通讯地址、传真以及邮寄、传真、电子邮件方式送达；一方如果迁址或者变更其他通讯信息，应当书面通知相对方。如通过邮寄方式的，挂号寄出或者投邮当日视为送达；如以传真或者电子邮件方式的，发出时视为送达。

2.一方变更通讯信息的，应自变更日之日起 5 个工作日内，以书面形式通知相对方；若因变更地址、电子邮箱等通讯信息未及时通知相对方而造成的一切后果由变更方自行承担，并应当赔偿由此造成相对方的一切损失，包括但不限于因信息传递延误造成的直接或者间接经济损失、由于通讯信息错误给第三方造成的损失等。

第八章 违约责任

第十三条 1.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。故双方一致表示，希望本合同在相互间公正实施，不损害任何一方的利

益。

2.任何一方违反本合同项下的义务，须向对方承担违约责任，造成损失的，须承担赔偿责任。赔偿额应相当于因违约所造成的实际损失。

3.乙方未按期提供合同约定的服务，甲方有权要求其采取补救措施；经甲方书面催促，乙方在一个月的宽限期内仍未按约定提供服务的，甲方有权解除合同并不再支付剩余合同款项。合同解除后，乙方应返回已收取的未提供服务的费用，并按照合同剩余项目服务费用的10%作为违约金支付给甲方，具体金额双方按实际履行情况另行书面确认。

4.甲方迟延支付服务费用，由此造成项目延误的，乙方不承担迟延履行责任；经书面催告，甲方在一个月的宽限期内仍未支付服务费用的，乙方有权解除合同。合同解除后，甲方应按合同剩余项目服务费的10%作为违约金支付给乙方并赔偿乙方为准备履行合同而花费的合理费用，具体金额双方按实际履行情况另行书面确认。

5.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，收受方应向披露方承担由此产生的一切损失，同时有义务采取有效措施阻止信息进一步扩散。双方另有约定、依据本合同约定或者法律法规及其他相关规范性文件另有规定之情形除外。

6.合同一方违反本合同第五章知识产权条款的约定，违约方应向另一方赔偿由此产生的一切损失，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。

7.各级检查、通报或被有效质疑投诉每出现一次投诉扣除当月合同款项的1%，当月合同款项即为总款项/12个月。

第九章 争议解决

第十四条 1.如因本合同履行过程中发生争议，双方协商解决不成的，提交昌平区人民法院诉讼解决。

2.本合同适用中华人民共和国法律、法规以及相关规范性文件。

3.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。

第十章 生效及其他事项

第十五条 1.本合同未尽事宜，由双方通过友好协商订立补充协议予以解决。补充协议与本合同具有同等法律效力。

2.合同附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。如合同附件与本合同规定不一致，以本合同为准。

3.本合同一式肆份，甲乙双方各执贰份。

4.本合同自甲乙双方签字盖章之日起生效，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。

5.本合同于【北京】市【昌平】区签署。

（以下无正文）

委托人(甲方)	名称(或姓名)	北京市规划和自然资源委员会昌平分局			合同专用章 或 单位公章
	法定代表人或 联系人(承办 人)	(签章) 孟亮			
	住所 (通讯地址)		邮政 编码		
	电话		传真		
	开户银行				
	账号				
受托人(乙方)	名称(或姓名)	北京新广视通科技集团有限责任公司			合同专用章 或 单位公章
	法定代表人或 联系人(经办 人)	(签章) 吴艳			
	住所 (通讯地址)		邮政 编码		
	电话		传真		
	开户银行	中国建设银行股份有限公司北京经济技术 开发区支行			
	账号	11050171360000002897			