

合同编号：京政务服务中心[2026]26号合同

北京市政务服务大厅窗口工作规范化
监督与效能促进服务项目
委托合同书

签订时间：2026 年08 月20日

甲方：北京市政务服务中心
法定代表人：闫冬冬
地址：北京市丰台区西三环南路 1 号
联系人：王文涛
联系电话：010-89151960

乙方：北京外企人力资源服务有限公司
法定代表人：郝杰
地址：北京市朝阳区朝阳门南大街 14 号
联系人：孟亚楠
联系电话：010-85691030

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公司，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，就北京市政务服务大厅窗口工作规范化监督与效能促进服务项目（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、合同文件

1.1 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) 补充协议；
- (2) 本合同书；
- (3) 中标通知书；
- (4) 投标文件(含澄清文件)；
- (5) 招标文件(含招标文件补充通知)。

第二条、服务内容

2.1 甲方委托乙方就 北京市政务服务大厅窗口工作规范化监督与效能促进服务项目 负责为甲方提供服务。

2.2 服务内容

提供不少于 2 人的驻场工作人员团队。服务内容主要包括：

一是在服务空间方面，协助甲方做好窗口人员、进驻部门工作人员服务行为和服务效能的现场监督，做好数据整理，为相关人员日常考核提供支撑。二是协助甲方开展大厅内外环境巡检工作，保障文化、展示、交流、生态空间平稳、规范运行。三是通过问卷调查、现场

访谈等多种方式开展群众企业意见建议收集整理工作，协助甲方持续优化服务。四是协助甲方做好大厅文明公约现场执行巡查工作，对发现的不文明行为及时提醒和报告。

2.3 服务团队要求

- (1) 具备大学本科及以上学历，特别优秀的应聘人员可以适当降低学历要求；
- (2) 具有中华人民共和国国籍，拥护中华人民共和国宪法，拥护中国共产党领导和社会主义制度，遵纪守法，原则上为本市常住人口；
- (3) 身体健康、品貌端庄，工作积极主动，具备较好的沟通能力、语言表达能力和综合协调能力，纪律观念和保密意识较强；
- (4) 性格开朗，善于接受新鲜事物，具备较好的学习能力和抗压能力，具备较好的服务意识、合作精神和奉献精神；
- (5) 具有政务服务工作经验、具备投诉处理工作经验可优先考虑。

2.4 成果要求

乙方在整个项目实施过程中，应指派专人进行资料收集与整理。在项目提请验收前，应向甲方提供包括但不限于以下项目成果物：市级大厅监督检查周报、月报等报告和监督检查手册。

以上成果物清单名称均为暂定名，最终名称根据甲方实际情况确定，提交成果物的介质、份数以甲方实际业务需求为准。

第三条、 服务期限及地点

3.1 服务期限为：2026 年 08 月 20 日起至 2027 年 08 月 19 日止。

3.2 服务地点为：北京市西三环南路 1 号北京市政务服务中心。

第四条、 合同条款及支付

4.1 本合同总价为：人民币 499950 元（大写：肆拾玖万玖仟玖佰伍拾圆整，含税），上述合同总价中包含了乙方为完成本项目服务可能产生的一切费用，除此之外，甲方不再向乙方支付任何费用。

4.2 付款方式：

双方一致同意，合同款项分2次支付。

首期付款：甲乙双方于本合同签订完成且财政资金到位后，甲方在收到发票后 15 个工作日内向乙方支付服务费用，暂定为人民币 100000 元（大写：壹拾万圆整），具体支付金额以财政实际批复为准；

尾款：在所有项目完成并经甲方终期验收合格确认后，甲方在收到发票后 15 个工作日内向乙方支付服务费用，暂定为人民币 399950 元（大写：叁拾玖万玖仟玖佰伍拾圆整），具体支付金额以财政实际批复为准。

具体合同金额和每次实际支付款以财政资金拨付情况为准。如遇其他情况，双方另行协

商。

4.3 甲方每次付款之前，乙方需先行向甲方提供同等金额的符合甲方要求的增值税发票，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。

4.4 乙方指定的收款账户如下：

开户行：中国银行崇文门支行（行号：129）

户名：北京外企人力资源服务有限公司

账号：340256006415

如乙方收款账户发生变更，乙方应在本合同约定的相关付款期限前 7 日以书面方式通知甲方，通知应加盖乙方公章。因乙方未及时通知甲方而产生的一些后果，由乙方自行承担。

4.5 乙方知悉并确认，甲方付款资金来源为财政性资金，如因财政拨款不足或延迟等非甲方自身原因导致甲方未能按约定付款的，不视为甲方违约，甲方无需承担任何违约责任。

第五条、 甲方的权利和义务

5.1 甲方有权对乙方的服务事项做出明确、清晰、合理的要求。

5.2 如乙方工作人员提供的服务无法达到甲方要求，甲方有权要求乙方更换工作人员。

5.3 甲方有权监督、指导服务事项进展，并提出改进意见。

5.4 甲方应当按时足额向乙方支付服务费用。

5.5 甲方应当指定相关负责人按照甲乙双方的约定对乙方及乙方工作人员完成工作任务情况进行审核和确认。

5.6 甲方应为乙方工作人员提供办公场所和完成工作任务必须的办公设备等工作条件。

5.7 本项目所形成的工作成果的所有权及知识产权均归甲方所有。未经甲方同意，乙方不得以商业目的使用该资料或者开发和生产其他产品。

第六条、 乙方的权利和义务

6.1 乙方应当根据甲乙双方的约定在服务开始前选聘适当的工作人员承担服务工作，并保证服务事项如期开展。

6.2 乙方应有完善的人员管理制度，确保遇到临时人员调换、乙方工作人员离职等事宜不得影响本项目的正常进行，且更换人员的情况需经甲方确认后方可执行。

6.3 乙方应当按照甲方要求提供服务，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。应当按照甲方对乙方工作人员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。

6.4 乙方工作人员在提供服务过程中，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。

6.5 乙方应加强工作人员意识形态方面宣传、教育，定期组织廉政教育，压实意识形态

工作责任制，严格管理工作人员，做好思想引导，强化意识形态风险防控。推动理想信念教育常态化、制度化，扎实抓好工作人员的政治教育。

6.6 乙方工作人员与乙方之间存在劳动关系。乙方工作人员与甲方不存在任何劳动法律关系，乙方负责为乙方工作人员按国家相关规定、北京市相关政策办理相应的社会保险、公积金等手续。按照社会保险政策有关条款的规定办理、处置、落实各项保险条例中的相关事宜。

6.7 乙方应当为乙方工作人员提供统一的服装、定期组织体检。

6.8 乙方或乙方工作人员提供的服务不符合服务标准的，经双方确认后，乙方需在甲方指定的时间内整改或者调换符合要求的工作人员。

6.9 乙方应对乙方工作人员在提供服务过程中造成的一切责任以及因工受伤、因病缺勤等后果负责，包括但不限于给甲方造成的直接或间接经济损失、给第三方造成的损失、所派人员工伤待遇、律师费、鉴定费等。

6.10 乙方工作人员在提供服务期间，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，由乙方办理相关手续并承担相关责任。

6.11 乙方及乙方工作人员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。

6.12 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。

第七条、合同的变更、解除、终止和续订

7.1 甲乙双方如需解除本合同，需提前 30 天书面通知对方并征得对方的书面同意。

7.2 一方因不可抗力致使不能继续履行本合同时，应及时通知对方，由双方根据具体情况妥善处理有关事宜并书面确认后，本合同自行终止。

第八条、履约验收方案

乙方履行完毕本合同约定的全部服务事项后应于 10 个工作日内向甲方提交书面项目验收报告并加盖单位公章。甲方自行或聘请第三方机构对本项目进行验收。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。甲乙双方应在 10 个工作日内完成验收，验收不合格的，甲方有权就验收不合格的内容扣除乙方部分合同款项，乙方对此不持异议。验收合格后，甲方出具项目验收单。

第九条、违约责任

9.1 本合同生效后，乙方不履行或不完全履行本合同约定的工作内容或响应文件的承诺的，均构成违约。乙方应当向甲方支付本合同总价 15% 的违约金，如违约金不足以弥补损失的，甲方有权继续追偿。

9.2 乙方未能在双方约定的时间内向甲方交付工作成果或提供服务的，每延迟一日，乙方应当向甲方支付本合同总价 0.3% 的违约金，迟延交付时间最长不超过 5 天，否则甲方有权单方解除本合同并要求乙方按照本合同总价 15% 向甲方支付违约金。

9.3 乙方保证所提供的服务或交付的工作成果不会侵犯任何第三方的合法权益，如因乙方原因导致甲方不能正常使用乙方提供的服务或有任何其他第三方向甲方主张权利的，全部责任均由乙方承担，乙方须退还甲方已经支付但未履行部分的款项并赔偿由此给甲方造成的损失。

9.4 本合同履行过程中，乙方发生不适合承接本合同委托事项的，包括但不限于重大经营变化、行政处罚、失信行为等情况导致无法提供服务的，甲方有权终止本合同且无需承担任何责任，甲方选择终止本合同的，乙方需退还甲方已支付但未履行部分的费用（如有）并赔偿由此给甲方造成的全部损失。

9.5 未经甲方同意，乙方不得将本合同项下的委托事项转给第三方完成，否则乙方构成根本违约，乙方应退还甲方已支付的全部费用并支付本合同总价的 15%作为违约金，因此造成甲方损失的，乙方还应承担相应的赔偿责任。

9.6 如乙方无力完成或因乙方原因致使本合同目的无法实现、无法完全实现或继续履行本合同已无实际意义的，或乙方在完成甲方委托事项过程中出现重大工作失误，甲方有权单方终止本合同，乙方按照合同总价的 15%向甲方支付违约金，如违约金不足以弥补损失的，甲方有权继续追偿。

9.7 如果发生违约事件，履约方要求违约方支付违约金时，应当以书面方式通知违约方，内容包括违约事件、违约金、支付时间和方式等。本合同所涉及的损失包括但不限于直接损失、间接损失以及因此而支出的律师费、诉讼费、公告费等其他合理费用。

9.8 如乙方在本合同项下存在对甲方的应付未付款项（包括但不限于违约金、赔偿金、补偿金等），甲方有权直接从应付乙方款项中扣除，且不视为甲方违约。如甲方所扣除款项仍低于乙方应付未付款项的，则乙方应按照甲方要求另行补足。

第十条、保密

10.1 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。

10.2 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。

10.3 披露和使用保密信息的限制：乙方应将保密信息的使用限制在乙方、乙方工作人员范围内，乙方只可将保密信息用于本合同之目的。乙方须确保其工作人员知悉且同意本条款的内容并确保受其约束。乙方同意，除非按法律法规规定、司法机关或有关监管机构的要求披露外，未经甲方事先书面同意，乙方、乙方工作人员不得向任何第三方披露、转让、复制保密信息或以其他方式谋取任何利益，也不以任何形式为本合同目的以外的目的使用保密信息。

10.4 乙方、乙方工作人员违反保密义务的，乙方需按照本合同总金额的 20%向甲方支

付违约金，并赔偿由此给甲方造成的损失。

10.5 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。

第十一条、不可抗力

11.1 本条所称不可抗力是指无法预见、无法避免、无法克服的致使本合同全部或部分义务不能履行或不能如期履行的客观情况，包括但不限于自然灾害如水灾、台风、地震等，以及社会事件如战争、动乱、罢工、政府行为或法律规定等。

11.2 本合同项下任何一方对于因不可抗力致使本合同不能履行或不能全部履行而给对方造成的任何损失不承担赔偿责任，但一方迟延履行合同义务后发生不可抗力的除外。

11.3 如果发生不可抗力事件，则受影响的一方应采取积极有效的措施以减少因本合同不能履行或不能全部履行而给对方造成的损失，应在不可抗力事件发生后及时通知对方，并在7个工作日内出具官方证明文件。

11.4 因不可抗力影响因素消失以后，双方应协商是否继续履行本合同，如不可抗力因素致本合同已无法履行，双方应终止本合同。

第十二条、通知

12.1 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以邮寄方式送达，挂号寄出或者投邮当日视为送达。

12.2 一方变更通讯地址的，应自变更之日起3日内以书面形式通知对方，否则由变更方承担由此而引起的相关责任。

12.3 本合同记载的通讯地址适用范围包括非诉阶段、民事诉讼程序后的一审、二审、再审和执行程序；因一方提供或者确认的送达地址不准确、送达地址变更后未及时依程序告知对方和法院、一方或指定的接收人拒绝签收等原因，导致法律文书未能被实际接收的，邮寄送达的，以文书退回之日视为送达之日。

第十三条、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有管辖权的人民法院提起诉讼。

第十四条、其它事项

14.1 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。

14.2 本合同一式陆份，甲方持肆份，乙方持贰份，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。

14.3 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，本合同未约定的权利义务以招标文件、投标文件的相关约定为准。

(以下无正文)

甲 方：北京市政务服务中心

授权代表：



2026 年 8 月 20 日

乙 方：北京外企人力资源服务有限公司

法定代表人/授权代表：



2026 年 8 月 20 日

附件 1:

保密协议书

甲方：北京市政务服务中心

乙方：北京外企人力资源服务有限公司

根据甲乙双方合作开展北京市政务服务大厅窗口工作规范化监督与效能促进服务项目的协议，乙方对在项目实施过程中产生的数据、所使用到的数据以及因履行北京市政务服务大厅窗口工作规范化监督与效能促进服务项目所了解到的甲方任何尚未对外公开的信息均需承担保密义务，确保数据、信息等的安全。乙方应严格遵守以下协议：

一、本协议以乙方为责任方，参与北京市政务服务大厅窗口工作规范化监督与效能促进服务项目的乙方及乙方所有人员均为责任人，承担共同的保密责任。乙方对乙方人员的全部行为承担连带责任。

二、保密内容包括但不限于本项目实施过程中产生的数据以及所使用到的数据、所有书面资料、电子版资料、数据、图片、照片、由此派生的相关资料以及其他甲方任何尚未对外公开的信息。新增需保密信息由附件明确所加载的内容，今后如有叠加，由叠加附件明确。

三、对第二点所述的所有保密内容，未经甲方明确书面许可，乙方或乙方人员不得擅自对外泄露。

四、乙方或乙方人员不得擅自记录、复制、拍摄、摘抄、收藏本项目所涉及保密信息，以及由此派生的相关资料的内容；严禁将保密信息泄露给无关人员；严禁将项目实施中涉及的相关项目技术方案及内容透露给无关人员。

五、乙方在项目实施过程中使用到的数据等相关资料必须由本项目人员因本项目工作需要而使用与保管，不得借给无关人员。

六、乙方或乙方人员不得将甲方为配合乙方实施项目提供的数据以及含有其内容的相关资料应用于本项目以外的项目活动以及其他商业行为。

七、乙方必须向甲方提供参与本项目乙方人员的名单，报甲方备案。未经甲方事先同意，不得更换。

八、如发生信息泄露，乙方应立即向甲方报告，并积极协助甲方进行查处。

九、乙方或乙方人员如未能遵守上述协议，乙方应按照《北京市政务服务大厅窗口工作规范化监督与效能促进服务项目委托合同书》总金额的 20%向甲方支付违约金并赔偿由此给甲方造成的全部损失，构成犯罪的，将依法追究乙方刑事责任。

十、适用法律

本协议应受中华人民共和国法律约束并按其解释。

十一、争议解决

与本协议有关的任何纠纷或争议应通过友好协商解决。如不能协商解决，任何一方可提交甲方所在地有管辖权的人民法院进行诉讼。

十二、生效

12.1. 本保密协议有效期限：永久。本协议自双方授权代表签字并盖章之日生效，直至本协议项下的保密内容或保密信息全部公开为止。本协议项下的义务不因《北京市政务服务大厅窗口工作规范化监督与效能促进服务项目委托合同书》的终止或解除而终止。

12.2. 本协议一式两份，双方各执一份，具有同等法律效力。



甲方(盖章):

授权代表(签字)

签订日期: 2026.8.20



乙方(盖章):

授权代表(签字)

签订日期: 2026.8.20

附件2:

廉政协议书

为进一步完善监督制约机制,确保工作质量和预防职务犯罪行为以及各种不正当行为的发生,在各项工作中保持党员干部的廉洁自律,根据有关廉政建设的相关规定,并结合实际特订立本协议如下:

一、甲乙双方应当自觉遵守国家法律法规以及有关党风廉政建设的各项规定。

二、甲方工作人员应保持与乙方的正常工作交往,不得接受乙方的礼金、有价证券和贵重物品,不得在乙方报销任何应由个人支付的费用,不得以任何形式向乙方索要和收受回扣或变相收受贿赂。

三、甲方工作人员不得参加可能对公正执行公务有影响的宴请和娱乐活动。

四、甲方工作人员不得要求或者接收乙方为其住房装修、婚丧嫁娶、家属和子女的工作安排以及出国等提供方便。

五、甲方工作人员不得向乙方介绍亲属或亲友从事与甲方工作有关的经济活动。

六、乙方应当通过正常途径开展相关业务工作,不得向甲方工作人员及第三方赠送礼金、有价证券和贵重物品等。

七、乙方不得为谋取私利擅自与甲方工作人员及中介机构就有关工作问题进行私下商谈或者达成默契。

八、乙方不得以洽谈业务、签订合同为借口,邀请甲方工作人员外出旅游和进入营业性高消费娱乐场所。

九、乙方不得为甲方或甲方工作人员购置或者提供通信工具、交通工具、家电、高档办公用品等。

十、乙方如发现甲方工作人员有违反本协议者,应向甲方或甲方上级主管单位举报。甲方不得以任何借口对乙方进行报复。

十一、本协议经双方授权代表签字并盖章后立即生效至该项目验收合格时止。

十二、本协议一式两份,由甲乙双方各执一份。

甲方(盖章)
授权代表(签字)
签订日期: 2016年8月20日



乙方(盖章)
授权代表(签字)
签订日期: 2016年8月20日

