

朝阳区政务服务大厅咨询引导服务项目合同



甲方：北京市朝阳区政务服务管理局

乙方：北京商务中心区国际招商服务有限公司

签订时间：2022.3.14

签订地点：北京市朝阳区

合同正文

甲乙双方经过友好协商，就朝阳区政务服务大厅咨询引导服务项目，甲方同意以本合同约定的价格和条款向乙方购买合同中约定的服务，乙方同意以本合同约定的条件向甲方提供服务，双方在协商一致的基础上，遵照《中华人民共和国民法典》等现行有效的法律法规，共同制定如下合同内容，以资共同遵守：

一、 合同定义：

除非本合同另有特别约定，本合同所使用的术语、概念的含义如下：

- 1) 合同：是指双方所签署的合同正文、所有附件、所有补充文件，以及双方在合同履行中所签署、确认的其他与双方权利义务相关的所有书面材料、技术文档等书面文件。也称为“技术服务合同”或“服务合同”。
- 2) 服务：指本合同项下乙方向甲方提供的服务，包括本合同及合同附件一中约定的所有乙方向甲方提供的服务工作内容。
- 3) 服务价款：是指根据本合同约定，在乙方履行全部合同义务后甲方应支付给乙方的全部价款。
- 4) 交付：是指乙方将合同约定的服务提交给甲方使用。
- 5) 不可抗力：本合同各方由于地震、台风、水灾、火灾、战争以及其它不能预见、且对其发生和后果不能防止或不能避免且不可克服的客观情况。
- 6) 工作日：指周一到周五，中国法律、行政法规规定的节假日除外。

二、 合同标的：

1) 委托任务内容：

甲方同意委托，乙方同意受托进行“朝阳区政务服务大厅咨询引导服务项目”（以下简称：“本项目”）的相关工作。

2) 服务目标：

乙方协助甲方实现：以合理的方案设计，结合朝阳区行政服务大厅（以下简称“中心”）服务需求，精确识别服务场景、服务对象、服务需求、服务内容，规范服务流程及管理，以最合理的方案设计及服务实施，保障政务中心的全面服务需求；通过配置服务人员，彻底消除大厅与窗口之间的“真空地带”，做好服务于公众的取号系统使用指

导、咨询引导、业务咨询等相关服务；

(1) 服务人员需以热情、诚挚的态度，优质、过硬的业务能力服务于公众；

(2) 通过配置服务人员彻底消除大厅与窗口之间的“真空地带”，做好办事群众的分流引导、信息采集系统辅助操作；联合信息安全运行维护公司对网络、电话、电子监察系统进行运行管理和维护，及时做好突发应急信息安全处置；对窗口工作人员的出勤、在岗情况进行日常监督考核；根据全区政务服务体系建设标准，对全区所有政务服务专业大厅、街道、乡属政务服务大厅进行业务指导和检查督导；为“一站式”服务区、“一窗式”服务区和自助服务区提供咨询引导服务，以及流动咨询引导服务；

(3) 不但要理解办事群众及办事窗口提出的要求，还要力求预知办事群众和办事窗口潜在的要求；

(4) 维护政务大厅正常的办事秩序，配合管控清除流窜在大厅的不法中介、代办；

(5) 正确处理大厅突发事件，及时发现、及时上报、第一时间处理，同时通过大厅巡查关注潜在的突发事件及纠纷。

3) 服务内容：

序号	服务种类	服务描述
1	咨询服务	负责接待办事群众，进行办事楼层和窗口的指引服务；负责楼层简单业务咨询和办事流程咨询服务；
2	引导服务	负责引导办事群众取号、提供取号咨询服务；维护取号队伍秩序；熟悉排队取号设备的操作流程；
3	巡查服务	负责大厅秩序维护、巡视查看等服务；清理大厅内流动的不法中介等；
4	综合服务	负责来宾接待、对外联络等服务；会议室预定、会议服务；办公辅助等后勤工作；
5	接待服务	负责来人的各项接待、解答、指引等服务；熟悉大厅综合管理系统的使用；熟悉各操作流程及相关规范。

4) 服务人员素质要求：

(1) 礼貌、热情、主动、细致、周到；

(2) 保持个人清洁卫生，勤洗澡，勤换衣，不留长指甲，不穿奇装异服；

(3) 口齿清晰，声音柔和，具有良好的语言表达能力；

- (4) 工作守时, 讲求效率, 有时间观念;
 - (5) 关心同事, 乐于助人, 具有团队精神, 为达到共同的目标最大限度地发挥自己的作用;
 - (6) 理解甲方意图, 服从甲方安排;
 - (7) 灵活性, 适应性, 能熟练运用既定的规则和程序解决突发事件;
 - (8) 发挥所学知识, 体现个人能力;
 - (9) 与管理者、同事、办事群众建立良好的工作关系, 维护融洽的工作环境;
 - (10) 具有责任心, 工作严谨, 做事认真, 不将不良情绪带给同事和办事群众;
 - (11) 保持安全、有效、成功的服务, 用心做好本职工作, 达成整体工作目标;
 - (12) 拥有真实合法的身份证明, 良好的道德品质, 具有良好的服务意识、理念和技巧, 具有爱岗敬业精神, 具有做群众工作的能力;
 - (13) 身体健康、心理成熟、品行端正, 无违法犯罪记录;
 - (14) 达到国家规定的用工年龄, 且不超过 35 周岁。
- 5) 服务期限:
- 2022 年 3 月 16 日起至 2023 年 3 月 15 日止。
- 人员数量要求为不少于 13 名工作人员, 具体以甲方要求为准。
- 6) 经甲方同意后, 乙方应与服务人员签订合法的劳动合同。

三、 付款方式:

- 1) 本合同为固定总价合同, 总价款为¥ 1,004,000.00 元(大写: 壹佰万零肆仟元整)。该价格为包含全部相关税费的最终价格。经双方协商一致, 自合同签订之日起, 20 个工作日内支付合同额的 50%, 项目执行过半后支付合同额的 30%, 服务期结束并经验收合格后, 20 个工作日内支付合同额的 20%(如投标人所提供的服务未能达到招标要求, 招标人有权酌情扣款, 如遇财政封账期, 支付尾款时间顺延)。
- 2) 如乙方在本合同服务期间内有违约情形, 甲方有权要求乙方进行相应的赔偿, 若乙方的违约行为导致合同无法继续履行, 甲方有权直接解除合同, 并保留要求乙方赔偿的权利。

四、 双方权利及义务:

- 1) 甲方权利和义务
 - A. 甲方向乙方提供的信息资料需详细完整。
 - B. 甲方对乙方发布的信息有权进行最终审定，乙方制作、发布的信息如与甲方提供的有出入，甲方有权向乙方提出修改意见，乙方应按甲方意见进行修改。
 - C. 甲方有义务为乙方的服务工作提供必要的条件和协助。
 - D. 甲方应按本合同第三条的约定向乙方支付款项。
 - E. 如甲方评估乙方服务人员绩效考核不符合继续为甲方提供服务的条件，其有权提前 5 个工作日提出更换人员的要求，并提交考评表等相关工作绩效考评记录，乙方应按照甲方的要求更换为符合本项目要求的服务人员。若因乙方拒绝更换人员或更换人员延迟造成甲方损失的，甲方有权要求乙方赔偿。
 - F. 甲方对乙方服务人员到岗一个月内的业务技能不计入绩效考核。
 - G. 甲方的其他权利和义务：由于乙方或乙方服务人员过错导致甲方/第三方损失的，乙方承担违约赔偿责任。

- 2) 乙方权利和义务
 - A. 乙方应在合同签订生效后 10 个工作日内完成服务人员准备到岗。
 - B. 乙方应按照本合同项下约定向甲方交付服务成果。
 - C. 乙方应确保在合同履行过程中不侵犯第三方知识产权，若因乙方的原因侵犯了第三方知识产权，由乙方负担全部责任，甲方因此承担相应责任的，有权向乙方追偿。
 - D. 乙方服务人员在甲方现场工作期间，应严格遵守甲方的有关规章制度。
 - E. 乙方应配合对甲方提出更换的服务人员进行联合评估，并在甲方提出后针对性培训被更换的服务人员，评估依然满足不了甲方需求的，应立即更换合格人员到岗。若因乙方拒绝更换服务人员或更换服务人员延迟造成甲方损失的，甲方有权要求乙方赔偿。

五、 保密责任：

- 1) 甲乙任何一方应对在本合同签订或履行过程中所接触到的对方的保密信息，包括但不限于前述知识产权信息、技术资料、技术诀窍、业务经营信息、内部管理方

法、内部规章制度以及其他需要采取保密措施的信息（“保密信息”），负有保密义务。未经对方事先书面同意，不得进行任何形式的使用或者透露给任何第三方。本合同终止后，一方将立即归还从对方处获得的一切保密信息，或者以对方认可的方式进行销毁。

- 2) 保密期限不受本合同期限的限制，保密期限自保密信息接收方获悉保密信息起至保密信息成为公开信息止。
- 3) 任何一方违反保密义务的，守约方有权要求违约方承担违约责任，赔偿守约方因此受到的损失。

六、 违约责任：

- 1) 如乙方未按合同约定的服务内容、服务方式或服务要求等约定提供技术服务，乙方应按甲方的要求进行整改。乙方整改后提供的服务仍不符合合同约定的，甲方有权单方解除本合同并有权要求乙方支付合同总金额 20% 的违约金，违约金不足以弥补甲方损失的，甲方有权要求乙方继续赔偿。
- 2) 如乙方未能在合同正式签署生效后 10 个工作日内完成全部人员到岗或乙方更换不合格人员时间超过 10 个工作日或人员离岗同时 4 名人员以上的，甲方有权要求乙方双倍退还空档期间相应服务价款，比例为对应岗位人员和总服务人员之比。
- 3) 乙方提供的服务经甲方验收不合格的，甲方有权从支付的款项中扣除 20% 的违约金，违约金不足以弥补甲方损失的，甲方有权要求其继续赔偿。
- 4) 因甲乙双方任何一方的原因致使另一方遭受第三方追诉的，违约方应赔偿由此给另一方造成的损失。
- 5) 本合同履行期间，由于乙方服务的问题导致的故障，由乙方排除并承担全部费用支出。
- 6) 除上述违约情形外，一方违反本合同第五条的保密规定，或违反本合同其他条款的规定，给另一方造成经济损失的，遭受损失方有权向违约方要求赔偿。

七、 法律适用及争议解决：

- 1) 本合同按中华人民共和国法律解释，受中华人民共和国法律管辖。
- 2) 因本合同引起的或与本合同有关的任何争议，应本着友好合作的态度协商解决；

如经协商无法达成一致时，任何一方均有权提交北京仲裁委员会，按照申请仲裁时该会现行有效的仲裁规则进行仲裁；仲裁裁决是终局的，对双方均有约束力；争议败诉方承担与争议有关的仲裁费、调查费、公证费、律师费、交通费及守约方实现债权的其它费用等。

- 3) 争议解决期间，除争议内容以外，双方均应继续履行合同约定的其他内容。

八、 不可抗力：

- 1) 本合同中不可抗力指地震、台风、火灾、水灾、战争、罢工以及其他双方不能预见、不能避免并不能克服的客观情况。
- 2) 由于不可抗力致使合同无法履行的，受不可抗力影响一方应立即将不能履行本合同的事实书面通知对方，并在不可抗力发生之日起十五日内提供有关相关政府部门或公证机关出具的证明文件。
- 3) 本合同在不可抗力影响范围及其持续期间内将中止履行，本合同执行时间可根据中止的时间相应顺延，双方无须承担违约责任。不可抗力事件消除后，双方应就合同的履行及后续问题进行协商。如果不可抗力原因造成本合同中止履行超过 10 个工作日，任何一方均有权解除合同。
- 4) 一方迟延履行后发生不可抗力的，不能免除责任。

九、 其他

- 1) 本合同书一式肆份，甲方执贰份，乙方执贰份。自成立之日起生效。
- 2) 乙方针对本项目制作的投标文件及相关的澄清文件均为本合同不可分割的组成部分，与本合同均具有同等法律效力。
- 3) 除双方在合同中约定的条款外，其他未尽事宜均以合同附件或其他书面形式另行约定，并构成本合同不可分割之组成部分，共肆份，甲方执贰份，乙方执贰份。自成立之日起生效。前述书面约定与本合同具有同等法律效力。
- 4) 本合同的内容及其中的附件是甲乙双方关于此次合作所最终确定的全部内容，双方均承认其已审阅、理解本合同（含附件）的内容。
- 5) 甲乙双方特别确认，本合同内约定的通讯地址作为各方接收本协议所涉各类通知以及司法机关送达任何法律文书的合法有效途径，如双方因本协议发生任何争议

而诉诸司法机关，双方一致同意司法机关通过各方的上述通讯地址发送各类文件，即使被拒收、退回、无法投递或拒绝签收，只要通讯地址填写正确，一经发出即视为有效送达，双方同意并确认承担该等送达的一切法律后果，包括但不限于缺席审理。双方在本合同中载明的通讯方式发生变更后，应当及时以书面形式将变更后的通讯方式通知对方；否则，与本合同有关的任何通知或回复一经按本合同中载明的通讯方式发出后，无论对方是否签收，即视为送达。

6) 合同到期后双方未提出异议，甲乙双方可续签合同。

(以下无正文)

甲方(盖章):



法定代表人(或负责人):

[Handwritten signature]

日期: 2022.3.14

乙方(盖章):



法定代表人(或负责人):

[Handwritten signature]

日期: 2022.3.14