

北京市大兴区政务服务管理局
分中心大厅“一窗受理、集成服务”项目
委托服务合同

甲方：北京市大兴区政务服务管理局

乙方：北京新广视通科技集团有限责任公司

北京市大兴区政务服务管理局

分中心大厅“一窗受理、集成服务”项目委托服务合同

甲方（采购人）：北京市大兴区政务服务管理局

负责人：潘郁峰

联系电话：010-81296192

乙方（中标人）：北京新广视通科技集团有限责任公司

负责人：吴艳

联系电话：010-82447017

乙方在甲方组织的北京市大兴区政务服务管理局分中心大厅“一窗受理、集成服务”项目采购中，通过公平竞争成为中标人，为甲方提供综合受理窗口服务。根据《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 服务内容：

在商事税务分中心大厅内，提供咨询、引导、辅助指导、受理、流转、发证等服务；在不动产登记大厅内，提供咨询预审、受理、制证、归档等服务；在医保局分中心大厅内，提供综合受理等服务；在人保局分中心大厅内，提供材料接收、出件、咨询等工作；在区政务服务大厅内开展综合受理、指导帮办、“一号咨询”等工作。

以“精简、高效”的原则合理设置岗位，商事税务分中心大厅需购买综合咨询引导服务、综合窗口服务、辅助指导服务等岗位，共计41个服务岗位；不动产登记大厅需购买咨询预审、受理、自助服务帮办、制证、归档等岗位，共计61个服务岗位；医保局分中心大厅需购

买综合受理岗位，共计8个服务岗位；人保局分中心大厅需购买综合受理、出件、咨询岗位，共计14个服务岗位；区政务服务中心需购买综合受理、辅助指导等岗位，共计9个服务岗位；“一号统领”咨询服务需购买电话接听坐席岗位，共计6个服务岗位。以上共计需要139个服务岗位。

第二条 合同期限：

合同期限16个月零15天（2022年8月15日-2023年12月31日）。

第三条 验收要求：

甲方在合同期满前1个自然月内组织乙方及其服务人员进行终期验收，乙方应于验收前10个自然日内向甲方提交书面的服务报告，否则甲方验收期限相应顺延，终期验收合格后方可支付尾款。如乙方未能达到甲方验收标准，甲方有权扣除年度服务总款项的5%。终期验收标准参照《大兴区政务服务中心现场运行和服务管理规范实施细则》、《大兴区政务服务窗口工作人员服务规范》（京兴政办发〔2017〕47号）以及本合同中服务内容部分执行。

第二章 服务要求

第四条 服务内容

1. 根据政务服务标准化的建设要求，以“精简、高效”的原则合理设置岗位。商事税务分中心大厅涉及综合咨询引导、辅助指导、综合窗口岗位；不动产登记大厅涉及咨询预审、受理、制证、归档岗位；医保局分中心大厅涉及综合受理岗位；人保局分中心大厅涉及咨询、综合受理、出件岗位；区政务服务大厅涉及综合受理、指导帮办、“一号咨询电话接听”岗位。并根据服务标准化的要求进行优化，使岗位

职责更加明确，责任主体更加清晰，积极推行“一站式”办理，“一条龙”服务体制，方便企业，创新运营管理模式。

2. 按照服务标准化的要求提供窗口业务服务。进行公司制日常管理，提供咨询引导、综合受理、材料流转、统一出件服务；指导帮办服务；一号咨询电话接听服务。

（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）提供高品质咨询接待服务，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，展现政务服务中心的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）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。

（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）提供不动产登记大厅制证服务：分为综窗制证和受理窗口制证，负责证书的领取、打印、粘图等工作。

(8) 提供不动产登记大厅咨询初审服务：落实首问责任制，负责相关业务的咨询解答及材料的初审工作。

(9) 提供不动产登记大厅归档服务：主要负责不动产登记档案的转件、录入清册、最后转档案室等相关工作。

(10) 提供区政务服务大厅一号咨询服务：提供一号咨询热线接线服务，对群众咨询服务、投诉及时进行回复并做好相关记录。

3. 建设布局合理、设施完善、功能齐全、流程科学、管理规范的服务体系。严格按照规范化、标准化的体系展开强有力的培训工作，制定培训计划，编写培训教材，对服务工作人员开展培训，每月针对相关政策及专业知识组织业务学习；每年针对服务环境、业务规范、行为规范、服务态度、服务效率、沟通技巧、投诉应对、阳光心态等开展专题培训工作，做到服务效率、服务质量、服务方式的全面提升，让政务大厅窗口的工作事事有标准可依、岗岗有标准规范、人人按标准履职。

4. 提供窗口数据分析服务。对窗口相关业务数据定期统计、汇总、分析并形成报告，为政务服务中心业务发展和提升服务效能提供决策依据。

5. 做好延时服务，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。

6. 协助采购人提炼综合服务亮点工作，提升服务站位、丰富服务措施，优化营商环境，使服务标准达到标准化管理、便民便企服务、引导咨询、业务办理、宣传培训、应急处理等考核要求。做好工作的总结、梳理和亮点工作的提炼，不定期针对亮点事迹进行宣传推广。

7. 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。

第五条 服务标准：

1. 前台引导服务

(1) 热情接待群众，及时问候等待区的群众，缓解办事群众焦急的心理；

(2) 时刻保持政务大厅干净整洁，维护良好的政府形象；

(3) 发挥上传下达的作用，及时传递政府给予群众的优惠政策，同时接收和受理好群众提出的意见和建议并传达各负责人，及时进行解答和解决。

2. 窗口受理服务

(1) 根据相关法律法规及政策要求，熟悉、准确掌握全部业务的办理流程及办理标准，可迅速针对群众的需求在合规合理的情况下及时、迅速办理完成；

(2) 认真、热情解答群众的咨询，做到来有迎声、问有答声、去有送声，耐心聆听群众需求，及时解答问题；

(3) 按照服务规范，以人民为中心的服务理念，切实做好群众办事无小事；

(4) 整合业务种类使每个综合窗口受理的“一件事情”可集成多个事项、多项服务。让群众和企业办事，从“跑部门”到“跑政府”，从“跑多次”到“跑一次”，以效果为导向，推动线下办事方式产生根本性改变，赋予群众更多获得感。

3. 指导帮办代办服务

(1) 主动询问办事群众办理业务情况，探知对方需要的帮助，为企业、群众或特殊群体提供指引及帮扶等相关服务，指导询问人熟悉并登录网上政务大厅，快速完成登记申请材料提交；对咨询的问题不

属于政务大厅职责范围的，应耐心解释，明确告知不予办理的原因，如有可能，还应向询问人告知管辖部门及联系方式，引导服务对象办事，提高办事效率；

(2) 针对代办服务事项进行分析研究，制定工作方案，明确审批部门、审批事项、申报材料、办理时限、进度安排等，并告知群众；

(3) 代办人员负责提交材料，承办代办项目，在审批过程中代办专员可根据需要及时召开联席会议，有针对性的加快代办服务速度；

(4) 代办专员将受委托事宜的行政审批批复文件、证照和相关资料等及时传送给委托人或与委托人协商，通过邮寄等方式送达。委托人签收后，代办服务工作结束。

第六条 效益目标

1. 提升政务服务效能，对窗口服务人员做好业务培训，保质保量的完成综合窗口各项服务工作，提高企业群众满意度。

2. 推动“一窗通办”改革，在相关分中心实现进驻事项“综合受理”工作模式并持续改进，不断提升综合窗口的服务质量和水平。

3. 进一步推进政务服务运行标准化，服务供给规范化，企业和群众办事便利化。

4. 综合受理窗口建设管理实现科学化，建立健全科学高效的服务管理机制。

5. 甲方要求的其它可达成的且与本项目相关的效益目标。

第三章 双方权利义务

第七条 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，乙方在服务项目进行过程中接受甲方的监督检查。

2. 在本合同生效后，甲方应向乙方提供相关的、必要的信息，并为所提供信息的准确性、真实性、完整性负责。

3. 甲方应严格按照本合同约定的期限和方式支付服务费用。

4. 合同生效后，甲方应配备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，甲方应给予充分的配合与协调。

5. 甲方及其工作人员因违约或其他不正当行为给乙方或任何第三人造成损失，甲方应承担相应责任。

6. 项目实施过程中，甲方应负责提供本项目所需的办公场地等设施安排，以满足服务需要，包括所需硬件设备等。

第八条 乙方的权利与义务

1. 乙方须按照本合同及其附件的约定，高效地向甲方履行服务义务，并对服务的品质及合法合规性负责。

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经甲方审核确认后使用。

3. 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任何形式的佣金、回扣或类似款项。

4. 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或产生不利影响的，乙方应负责消除该等不利影响并承担相应责任。

5. 乙方应根据项目的进展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。

6. 乙方应督促乙方服务人员严格按照甲方批准的服务方案和甲方要求进行工作，依照本合同约定的具体标准进行服务，保证工作质量，接受甲方验收并按验收意见及时整改。年底评估验收的费用，由乙方承担。

7. 乙方所有员工行为准则必须符合本合同及甲方有关规章制度的规定，且乙方确认在签订本合同时已明确知悉上述规章制度，能够严格遵照执行。乙方应教育员工遵守甲方工作现场的各项管理制度，无条件的接受甲方管理人员的指示和监督，爱护工作场所的各种设施，节约用水用电，并应在合同约定的服务期限内定期对员工进行资产管理及服务意识的培训。

8. 乙方应根据自身需求并结合客观实际，与参与本项目的工作人员建立合法有效的劳动关系，自行负责服务人员的工资、保险及有关福利。

9. 乙方员工因各种原因离职或离岗后，乙方应在5个工作日内完成补岗。新招替补人员的工装由乙方全权负责提供，确保综窗人员统一工装、对外整体形象良好。

10. 乙方员工与乙方之间发生的劳动由乙方自行解决，如因此给甲方造成损失的（包括但不限于任何第三方对甲方的处罚、索赔和权利要求），乙方应负责向外包员工进行追偿。

第四章 知识产权及保密条款

第九条 本项目的成果特指乙方因完成本合同项下工作而形成的所有分析结论、分析报告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。

第十条 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。

第十一条 乙方须保证参与本项目的雇员与其建立合法有效的劳动关系，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，若由此发生泄露乙方负赔偿责任。

第十二条 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。

第十三条 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、名誉以及守约方因此而支付的律师费、诉讼费、保全费、公告费等方面的损失）赔偿责任，赔偿金额为合同款的5%。

第十四条 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。

第五章 费用及支付

第十五条 本合同为服务费用固定总价合同，服务费用为¥20,596,960.00元，大写：人民币贰仟零伍拾玖万陆仟玖佰陆拾元整。

该固定总价为乙方依约履行本合同项下全部义务所得的全部价款，甲方无需另向乙方支付其它任何费用。具体付款比例如下：

2022年9月底前支付服务费用固定总价的50%，即¥10,298,480.00元（大写：人民币壹仟零贰拾玖万捌仟肆佰捌拾元整）；

2023年3月底前支付服务费用固定总价的30%，即¥6,179,088.00元（大写：人民币陆佰壹拾柒万玖仟零捌拾捌元整）；

通知方式进行传达；一方如果迁址或者变更相关号码，应当及时书面通知对方；通过邮寄方式的，挂号寄出或者投邮后三个自然日视为送达；以传真或电子邮件方式的，发出时视为到达。

第二十五条 一方变更通知或通讯地址，应当变更之日起5日内，以书面形式通知对方；否则，由未通知方承担由此而引起的相关责任。

第九章 生效及其他事项

第二十六条 本合同一式伍份，甲方执叁份，乙方执贰份。

第二十七条 本合同自甲乙双方签字并盖章之日起生效，本协议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。补充协议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。

以下无正文

甲方（盖章）

北京市大兴区政务服务管理局

法定代表人：

或委托代理人：

刘向辉

签订日期：2022年8月15日

乙方（盖章）

北京新广视通科技集团有限责任公司

法定代表人：

或委托代理人：

签订日期：2022年8月15日