

编号: (2023) 0114

合同编号: ZC-202303-05

顺义区牛栏山镇政务服务中心  
综窗服务外包项目

委托服务合同

甲方: 北京市顺义区牛栏山镇人民政府

乙方: 北京新广视通科技集团有限责任公司

牛栏山  
合同

甲方：北京市顺义区牛栏山镇人民政府

法定代表人：李明

联系电话：69414035

地址：北京市顺义区牛栏山镇府前街9号

乙方：北京新广视通科技集团有限责任公司

法定代表人：吴艳

联系电话：010-82447017

地址：北京市丰台区六里桥1号七层703-704室

根据《中华人民共和国民法典》等相关法律法规签订本合同，以资共同遵守。

## 第一章 服务内容及合同期限

第一条 乙方为甲方提供顺义区牛栏山镇政务服务中心综窗服务外包项目的服务工作。

第二条 合同期限：2023年3月1日至2025年2月28日。

## 第二章 服务要求

第三条 服务内容：乙方按照甲方的实际需求提供以下服务：

1. 引导咨询服务。提供咨询服务，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许可事项、申请政务服务事项等方面问题；为办事群众或企业提供帮办服务，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，引导前来办理的群众和企业到正确的窗口，对群众的疑问进行现场解答。

2. 综合受理服务。“全科型”窗口人员实现所有进厅事项“一窗受理”，方便群众企业办事。日常管理过程中严格落实“办事公开、限时办结、一次告知、首问负责、责任追究”的原则，建立服务窗口综合培训及考评体系，构建层层衔接、动态完善的制度体系，为企业提供规范化、标准化、专业化的政务服务。

3. 材料流转服务。为提升政务服务效能，不断优化内部流程，本着“号池不堆号，厅内不堆人”的工作原则，设置内部流转岗位，由专人进行窗口与后台的对接工作，提升窗口接件速度，高效办结业务的同时，减少大厅人员聚集。通过前台综合窗口收件，后台按照“预审、流转”路径将材料进行流转审批，办理结果可根据群众需要，自行选择邮寄服务或到受理业务的实体大厅领取。

4. 统一出件服务。综合出件窗口主要负责提供：业务办理批准文件（含即办件和非即办件）的送达服务；审批部门未对受理窗口予以受理授权的受理决定文书的送达服务。

5. 自助帮办服务。为办事群众或企业提供帮办代办服务，发现自助区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引及帮扶、EMS代发等多场景帮办代办服务。

6. 爱心暖心服务。对老弱病残孕等行动不便的群体开辟“绿色通道”，启用“无障碍”设施设备，力所能及地提供特惠性服务，让其能尽快进行业务办理。

### 第三章 双方权利义务

#### 第四条 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，乙方同意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。

4. 合同生效后，甲方应配置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，甲方应给与充分的配合与协调。

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

6. 甲方有权提前30天书面通知乙方后解除本合同，且不承担任何责任。合同解除后，双方据实结算已履行部分的项目费用。

#### 第五条 乙方的权利与义务

1. 乙方应尽一切努力，按照本合同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贸易佣金、回扣或类似款项。

4. 乙方及其工作人员给甲方或任何第三人造成损失的，乙方应承担赔偿责任。

5. 乙方应根据项目的进展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. 乙方应与其聘用人员签署书面劳动合同，按照规定向聘用人员支付工资和缴纳各种社保保险费，乙方与其聘用人员之间的任何纠纷，均由乙方负责解决，与甲方无关。

7. 为保障本合同项下的服务质量，乙方应当向甲方派驻不少于 6 人提供服务。乙方服务时间为周一至周五，早 8:30 点至晚 17:30 点，每天不少于 8 小时。

#### 第四章 知识产权及保密条款

第六条 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。

第七条 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。

第八条 乙方须保证要求服务人员签订相关保密协议。服务人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。

第九条 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。

第十条 任何一方违反本条约定的保密事项，应按照本合同管理费的 10% 承担违约责任，如违约金不足以弥补损失的，守约方有权继续追偿。

第十一条 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，如因此导致任何第三方向甲方主张权利或索赔的，所有的责任均由乙方承担。

#### 第五章 费用及支付

第十二条 服务费为¥1,627,020.28元，大写：人民币壹佰陆拾贰万柒仟零贰拾元贰角捌分（以下简称“合同总金额”），上述金额为乙方履行本合同事项的全部金额，除此之外，甲方无需支付任何其他费用。

#### 第十三条 支付方式和支付时间

1. 合同签订后 20 个工作日内，甲方向乙方支付本合同总金额的 15%，即¥244,053.04 元（大写：人民币贰拾肆万肆仟零伍拾叁元零肆分）；

2. 2023 年 5 月 1 日前，甲方向乙方支付本合同总金额的 30%，即¥488,106.08 元（大写：人民币肆拾捌万捌仟壹佰零陆元零捌分）；

3. 合同期限满 1 年前的 10 个工作日内，甲方向乙方支付本合同总金额的 5%，即

¥81,351.02元（大写：人民币捌万壹仟叁佰伍拾壹元零贰分）；

4. 合同签订满1年后的20个工作日内，甲方向乙方支付本合同总金额的15%，即¥244,053.04元（大写：人民币贰拾肆万肆仟零伍拾叁元零肆分）；

5. 2024年5月1日前，甲方向乙方支付本合同总金额的30%，即¥488,106.08元（大写：人民币肆拾捌万捌仟壹佰零陆元零捌分）；

6. 合同期限满前的10个工作日内，甲方向乙方支付本合同总金额的5%，即¥81,351.02元（大写：人民币捌万壹仟叁佰伍拾壹元零贰分）。

发生以下情况时，甲方需扣除乙方相应款项：

1. 甲方政务服务绩效考核在全区排名后五名时，扣除乙方30000元；

2. 甲方政务服务绩效考核在全区排名6-10名时，扣除乙方5000元；

3. 甲方在政务服务工作中接到群众投诉时，经核实因乙方工作人员自身原因造成的投诉（包含12345便民电话、评价器差评、网上投诉等渠道投诉），造成区级通报的，一次扣除乙方1000元；

4. 在“顺义区街镇综合业务受理审批系统”录入事项数量全区排名后五名时，每次扣除乙方200元；

5. 在每月日常监督检查时，由于工作人员行为规范不到位、业务能力不熟悉等情况被通报时，每次扣除乙方200元；

6. 在日常工作中，发生除以上因乙方自身原因产生的其他问题时，根据问题轻重，由乙方负相关责任。

第十四条 甲方每次付款前乙方需先行开具等额增值税普通发票，否则甲方有权迟延付款，且不承担任何违约责任。

乙方银行信息：

公司名称：北京新广视通科技集团有限责任公司

开户行：中国工商银行股份有限公司北京大栅栏支行

账号：0200002109200248910

## 第六章 违约责任

第十五条 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。

第十六条 甲方迟延支付服务费用，由此造成工作停滞、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20%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。但是，因甲方财政审批或财政拨款导致付款延迟的，不视为甲方违约。

第十七条 乙方未按合同约定期限、内容履行合同义务，经甲方书面催告要求其采取补救措施，乙方在一个月的宽限期内仍未改进的，甲方有权解除合同。合同解除后，甲方无需继续支付剩余项目服务费，且乙方应按合同已付项目服务费的20%作为违约金支付给甲方，双方据实结算已履行部分的项目费用。

第十八条 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赔偿责任，同时有义务采取有效措施阻止信息进一步扩散。

第十九条 不论本合同其他条款有何约定，乙方基于履行本合同所产生的全部责任、违约金、损害赔偿总额累计不得超过合同总金额。但合同任何一方对另一方的商誉损失、利润损失，及其它间接的、附随性的、惩罚性的损失或赔偿不承担任何责任和义务。

## 第七章 争议解决

第二十条 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。

第二十一条 双方如不能友好协商解决因本合同而产生的或与本合同有关的争议，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。

## 第八章 通知

第二十二条 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、电话号码、传真号码、电子邮件等通知方式进行传达；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，挂号寄出或者投邮当日视为送达；以传真或电子邮件方式的，发出时视为到达。

第二十三条 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

第二十四条 本合同一式陆份，甲乙双方各执叁份。

第二十五条 本合同自甲乙双方盖章之日起生效，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。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)

北京市顺义区牛栏山镇人民政府

法定代表人:

或委托代理人:

签订日期: 2023年 2月 28日



Handwritten signature in black ink.

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: 2023年 2月 28日



