

合同编号:

JD-20230301

北京市丰台区政务服务管理局
第三方监管服务项目
委托合同



甲方：北京市丰台区政务服务管理局

乙方：北京新广视通科技集团有限责任公司

甲方（采购人）：北京市丰台区政务服务管理局

联系电话：010-87016803

地址：北京市丰台区南苑路7号

乙方（成交供应商）：北京新广视通科技集团有限责任公司

联系电话：010-82447017

地址：北京市丰台区六里桥1号七层704室

乙方在甲方组织的北京市丰台区政务服务管理局第三方监管服务项目中，通过公平竞争成为成交供应商，现双方依据《中华人民共和国民法典》等相关法律法规及本项目磋商文件的规定，经平等协商达成本合同如下，以资共同遵守。

第一章 合同内容及合同期限

第一条 乙方为甲方提供丰台区政务服务管理局综窗人员的第三方监管工作。

第二条 2023年02月01日至2023年12月31日。

第二章 项目要求

第三条 乙方应根据甲方需求提供以下服务：

1. 协助甲方开展日常监督检查。依据丰台区政务服务中心监督标准规范，在甲方对大厅窗口工作人员的服务行为和服务规范监督过程中，通过实时采集音视频、录像回放、现场巡视等方式，协助甲方收集数据、佐证材料等，汇总统计检查中所发现的问题。建立问题台账和“整改单”机制，每天发现的问题及时反馈甲方及相关进驻单位，并将汇总的相关数据形成工作日报。

2. 依据政务服务“好差评”评价体系，严格按照甲方要求，采用明察暗访、数据分析、办事体验感调查等等方式，协助甲方进行包括服务环境、服务供给、服务获取、服务反馈、服务创新等方面的检查，完成统计、汇总、分析监督检查对象各项评价数据指标，并形成数据分析月报，定期向甲方反馈。

3. 协助完成投诉接待辅助工作。依据丰台区政务服务中心对投诉处理的工

作要求，在甲方开展投诉接待过程中，协助收集电话、现场、网络等各渠道投诉，对表扬台和曝光台意见簿上的投诉进行处理，追踪办理结果，及时反馈办理意见。每月将针对丰台区政务服务中心进驻单位和窗口人员的企业群众投诉收集汇总，分析归类形成报告。

4. 协助开展满意度调查工作。依据丰台区政务服务中心监督检查相关规定，在甲方开展企业群众办事体验感及满意度调查过程中，按照甲方要求开展现场满意度、电话满意度、评价器满意度及不满意深访数据采集工作，对采集数据进行记录、汇总、统计，并及时反馈甲方。

5. 协助建立区政务服务荣誉体系。依据丰台区政务服务荣誉体系文件要求，结合丰台区政务服务中心各专区检查结果与月报的数据分析，为季度、年度等单位或个人评优工作提供数据支持，协助甲方评选政务服务之星和红旗窗口。

6. 制度建设。一是应有对本项目工作人员礼仪、政策掌握、暗访技能、报告撰写等工作能力的培训，应有内部培训制度、项目人员管理制度，以保证工作人员的专业性。二是应有各类工作台账及管理办法，包括但不限于视频调取、查看制度及记录表、巡查台账、意见簿投诉管理回复模板、丰台区政务服务监督检查管理办法、丰台区政务服务窗口监督检查细则、丰台区政务服务进驻单位监督检查细则等。

7. 协助完成甲方安排的其他相关工作。

第三章 效益目标

第四条 乙方需达到以下效益目标：

1. 依据甲方对窗口工作人员服务行为规范及监督细则执行和落实等方面的总体要求，及时发现丰台区政务服务中心窗口工作人员服务中存在的问题，并协助甲方进行督促整改，不断提高窗口服务质量，提升办事群众满意度。

2. 依据丰台区政务服务体系“好差评”工作评价标准、丰台区政务服务荣誉体系等文件要求，协助甲方定期对丰台区政务服务中心各专区服务数据进行分析，并出具分析报告。

3. 为甲方科学管理提供数据支撑和监督测评技术支持。

4. 配合甲方优化完善丰台区政务服务中心监督检查和考评工作机制。

第四章 双方权利义务

第五条 甲方的权利与义务

1. 甲方有权对乙方所做工作进行监督检查，乙方同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。
6. 履约验收方案：甲方有权组织专家在本项目全部工作完成后对全部工作内容按照国家相关标准及要求要求进行验收。

第六条 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工作方案。
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. 乙方对合同第三条约定的服务内容即标准化服务、业务培训、人员管理、业务支撑、日常管理等均应当根据合同约定标准和要求，向甲方提供书面的方案、报告，并且认真全面落实。
7. 乙方对甲方提出的合理化要求或建议应当及时调整，并及时落实改正；乙方在履行合同中发现的问题有义务及时向甲方反映并作出有效应对。
8. 乙方应当配备足够的专业人员、提供专业服务，能够达到合同约定目

的。乙方不得将合同约定服务部分或全部转委托给任何第三方。未经甲方书面同意，乙方不得更换项目负责人及项目服务团队的成员。

9、乙方应为甲方科学管理提供数据支撑和监督测评技术支持。

10、乙方应配合甲方优化完善丰台区政务服务中心监督检查和考评工作机制。

11、乙方保证提交甲方的工作成果不会侵犯任何第三方的知识产权及其它合法权益。

12、乙方需履行的其他义务以竞争性磋商文件的要求及响应文件的承诺为准。

第五章 知识产权及保密条款

第七条 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。

第八条 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。

第九条 乙方须保证要求被派驻人员签订相关保密协议。被派驻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。

第十条 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。

第十一条 乙方违反本条约定的保密事项，应按照本合同总金额的 10%承担违约责任，如违约金不足以弥补损失的，甲方有权继续追偿。

第十二条 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。

第六章 验收

第十三条 乙方履行完毕本合同约定的全部服务事项，应在 15 个工作日内向甲方提交书面验收申请并加盖单位公章，甲方收到申请后自行或聘请第三方机构对本项目进行验收。验收合格后甲方出具项目验收单。验收不合格的，甲方根据本合同的约定扣除乙方相应比例的服务费，乙方对此不持异议。

第十四条 项目验收以本合同绩效指标及磋商文件的要求和响应文件的承诺为标准。验收不合格的乙方需按照本合同约定承担违约责任。

第十五条 项目验收形式如有其他要求，以双方届时约定的要求为准，但最终需以书面形式确认项目工作完成。

第七章 费用及支付

第十三条 本合同总金额为¥364810.00 元（成交价），大写：人民币叁拾陆万肆仟捌佰壹拾元整。

第十四条 支付方式和支付时间

合同签订后 30 个工作日内甲方支付本合同总金额的 70%，即¥255367.00 元（大写：人民币贰拾伍万伍仟叁佰陆拾柒元整），2023 年 12 月 31 日前支付本合同总金额的 30%，即¥109443.00 元（大写：人民币壹拾万零玖仟肆佰肆拾叁元整）。但是如果乙方单方面存在违约情况的，甲方有权在乙方更正前拒绝支付合同款，且不承担逾期付款的违约责任。甲方每次付款前乙方需先行开具等额增值税普通发票。如因财政部门或其他政府相关部门未及时向甲方支付相关款项，导致甲方不能按时向乙方支付合同价款等相关费用的，不视为甲方违约，且甲方有权相应顺延向乙方支付费用的时间，支付时间以财政实际拨付时间为准。

第十五条 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

开户银行：北京农商银行卢沟桥支行

账号：2000000279022

第八章 违约责任

第十六条 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。

第十七条 甲方应当按约支付合同费用，但甲方逾期支付的乙方也不应当停止提供服务；但是非政府政策、财政或不可抗力等原因，经乙方书面催告，甲方在一个月的宽限期内仍无故不支付合同费用的，乙方有权解除合同，合同解除后，双方据实结算费用。

乙方存在以下违约情况的，甲方有权选择或同时要求乙方承担改正、赔偿损失、返还已支付但未服务期间合同款、解除合同、支付违约金等责任。1、乙方提供的服务包括培训、管理等迟延、不专业、不认真等存在瑕疵的；2、有关部门、群众对综窗人员不满意、投诉的，但经查证不属于综窗人员过失的除外；3、乙方泄露商业秘密、工作信息、培训资料等保密义务的；4、乙方对甲方提出的要求、监督意见不及时调整的；5、乙方将本合同服务工作转委托的；6、乙方提供的服务违反合同约定的其他情况的。

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 乙方违反本合同第五章针对知识产权以及保密的相关约定，应承担赔偿责任，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。

第二十条 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。

第八章 争议解决

第二十一条 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。

第二十二条 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。

第九章 通知

第二十三条 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。

第二十四条 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。

第十章 生效及其他事项

第二十五条 本合同一式肆份，甲乙双方各执贰份。

第二十六条 本合同自甲乙双方授权代表签字并盖章之日起生效，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的法律效力；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：北京市丰台区政务服务管理局 乙方：北京新广视通科技集团

有限责任公司

（盖章）

（盖章）

法定代表人或委托授权人：

法定代表人或委托授权人：

（签字）

（签字）

2023 年 1 月 30 日

2023 年 1 月 30 日