

天竺镇 2024 年政务服务大厅运营项目合同

甲方：北京市顺义区天竺镇人民政府

乙方：北京空港云天智慧城市科技有限公司

为深入推进政务服务工作标准化、智能化、便民化的指导思想，提高服务效率，优化营商环境，让数据多跑腿，让群众少跑腿，提升群众满意度，打造“规范高效、公开透明、便民利民、服务一流”的综合服务窗口，着力提升窗口服务人员整体业务能力，加强窗口服务人员理论及政策知识水平，实行政务服务综合窗口运营，切实提升服务质量，提高办事群众的满意度，更好地展示天竺镇政府良好的窗口形象，经双方协商一致，签订本合同。

第一条、甲方委托乙方进行天竺镇 2024 年政务服务大厅运营的内容如下：

乙方应提供的服务内容主要包括：驻场 8 人提供政务服务大厅综合窗口日常运营保障、村居政务服务站规范化管理、信息化基础设施设施管理与维护、相关科室日常运营与服务保障、项目服务人员培训与考核等服务。

(1) 负责天竺镇政务服务大厅 4 个综合窗口坐席运营。配备团队提供驻场运营服务，要求专人坐班，专职专岗，对每个工作岗位必须安排足够的人员。主要负责综合窗口接件、受理、办件、催办、返件等各项工作。

(2) 负责天竺镇人民政府相关科室日常运营和服务保障工作。

(3) 负责天竺镇政务服务大厅现场接待、引导、接受咨询，处理电话及其他渠道的解答服务、热线系统服务等。

(4) 负责天竺镇政务服务大厅内相关信息化基础设施设施管理与维护。

(5) 按照区政务服务局要求，对镇政务服务大厅进行规范化管理并按期完成各项工作任务。

(6) 按照区政务服务局要求，对镇域内村居政务服务站进行规范化管理并对村居全能社工进行培训指导。

(7) 完成天竺镇布置的与合同内容相关的其他工作。

2. 服务方式：

驻场服务、现场维护、电话专线等服务方式。

第二条 乙方应按下列要求完成服务工作：

1. 服务地点：北京市顺义区天竺镇。

2. 服务期限：1 年。

3. 具体时间：2024 年 01 月 01 日至 2024 年 12 月 31 日。

4. 服务质量要求：按服务方案（附件 1）及乙方投标文件运营方案执行。

第三条 为保证乙方有效进行服务工作，甲方应当向乙方提供下列工作条件和协作事项：

1. 提供技术资料：天竺镇政务服务大厅运营服务有关的资料；

2. 提供工作条件：办公场地。

第四条 甲方向乙方支付服务报酬及支付方式为：

1. 服务费总额为：人民币捌拾陆万元整（即¥860000 元，不含税金额¥811320.75 元，含 6%增值税额¥48679.25 元）

2. 服务费由甲方分三次支付乙方，具体支付方式和时间如下：

(1) 2024 年 1 月 31 日前，甲方向乙方预付当年运营服务费的 50%，即人民币肆拾叁万元整（¥430000 元）；2024 年 7 月 10 日前支付当年运营服务费的 40%，即人民币叁拾肆万肆仟元整（¥344000 元）；
剩余费用 2025 年 2 月 28 日前根据绩效评价结果情况进行结算。无论合同履行发生何种情况，税费均由乙方承担。

(2) 扣罚费用为甲方按照本合同第七条罚则扣罚且有权在服务费中直接扣减。如乙方存在违约情形给甲方造成损失，甲方也有权在服务费中直接扣减相应费用。

乙方开户银行名称、地址和账号为：

开户银行：中信银行北京通州支行

地 址：北京市通州区翠景北里瑞都国际7号楼108号

账 号：8110701051802692984

3. 甲方向乙方支付上述任何一笔款项前，乙方应当提供等额正规发票。否则，甲方有权拒绝付款或迟延支付且不承担任何责任。甲方于收到合规发票后启动付款程序，如因付款审批程序致使付款延期的，不视为甲方逾期付款，甲方不承担任何责任。

第五条 双方确定因履行本合同应遵守的保密义务如下：

甲方：

1. 保密内容（包括技术信息和经营信息）：除非乙方同意，在本合同范围内乙方为甲方编制的任何文件，甲方不得将这些文件作为商业用途。

2. 涉密人员范围：参与项目所有人员。

3. 保密期限：在合同期间和合同期满后1年之内。

4. 泄密责任：按法律规定处理。

乙方：

1. 保密内容（包括技术信息和经营信息）：除非甲方书面同意，甲方提供的资料，不得提供第三方。

2. 涉密人员范围：参与项目所有人员。

3. 保密期限：在合同期间和合同期满后1年之内。

4. 泄密责任：鉴于乙方在合同履行过程中知晓甲方秘密较为重要，如出现泄密现象，甲方将追究乙方法律责任。

第六条 本合同的变更必须由双方协商一致，并以书面形式确定。但有下列情形之一的，一方可以向另一方提出变更合同权利与义务的请求，另一方应当在五日内予以答复；逾期未予答复的，视为同意：

1. 当一方遇到不可抗力的因素，有个别合同条款无法按规定执行时。

第七条 双方确定以下列标准和方式对乙方的服务工作成果进行验收：

1. 乙方完成服务工作的形式：按乙方投标文件运营方案提交具体文件或报告；不定期的项目报告根据工作需要，应甲方要求出具。

2. 服务工作成果的验收标准：绩效评价。

3. 服务工作成果的验收方法：年终绩效评价结果作为结算项目经费的依据，评估结果为“优秀”和“良好”等次并完全履行了购买服务合同要求的，可支付结算尾款费用，确因乙方服务质量或服务纪律问题，导致项目相关的绩效考核（区级政务服务专项考核）扣分的，经甲乙双方共同确认后，每扣1分扣减服务费1万元，扣减总额不高于合同额的2%；评估结果“一般”或“较差”，在结算时分别按照服务费总额的3%和5%比例扣减当年运营服务费用并按合同约定追究违约责任。

4. 验收的时间和地点：服务期期间，顺义区天竺镇小王辛庄南路10号。

第八条 双方确定：

1. 在本合同有效期内，甲方利用乙方提交的服务工作成果所完成的新的技术成果，归甲方所有。

2. 在本合同有效期内，乙方利用甲方提供的技术资料和工作条件所完成的新的技术成果，归甲方所有。

第九条 双方确定，按以下约定承担各自的违约责任：

1. 甲方无故违反本合同第四条约定，每逾期一天，应当按照全国银行间同业拆借中心公布的贷款市场报价利率向乙方支付逾期应付款的违约金。

2. 乙方应当严格履行本合同约定义务，否则，甲方有权要求乙方限期改正。乙方无正当理由未按要求改正的，甲方有权解除合同，因此造成的损失全部由乙方承担。

第十条 双方确定，在本合同有效期内，甲方指定刘东红为甲方项目联系人，乙方指定申明朗为乙方项目联系人。项目联系人承担以下责任：

1. 负责项目的组织管理、跟进及协调；

2. 项目相关的其他工作事宜。

一方变更项目联系人的，应当及时以书面形式通知另一方。未及时通知并影响本合同履行或造成损失的，应承担相应的责任。

第十一条 双方确定，出现下列情形，致使本合同的履行成为不必要或不可能的，一方可以通知另一方解除本合同：

1. 发生不可抗力；
2. 甲乙双方协商一致。

第十二条 争议的解决办法

1. 合同履行过程中如一方提议对合同做修改或补充，必须在所需更改的内容生效十日以前提出，经得另一方同意并签订补充合同书后进行。

2. 合同执行过程中双方如有争议，应友好协商解决，协商不成，双方同意提交甲方所在地人民法院提出诉讼。

第十三条 双方确定：本合同及相关附件中所涉及的有关名词和技术术语，其定义和解释如下：

1. 无。

第十四条 与履行本合同有关的技术文件，经双方以附件方式确认后，为本合同的组成部分。

第十五条 双方约定本合同其他相关事项为：

1. 如客户设备需要搬迁，甲方须于搬迁前 15 天通知乙方，并按新搬迁地址进行服务。

2. 如遇不可抗力（不可抗力指双方在订立合同时不能预见、对其发生和后果不能避免且不能克服的事件，鉴于网络的特殊性质，不可抗力亦应包括但不限于国家政策法律变更和电信部门技术调整导致的影响、因政府管制而造成的暂时性关闭等在内的任何非甲乙双方人为因素影响网络正常经营之情形）导致本合同部分或全部无法继续履行，双方互不负任何责任，可协商是否终止合同。

3. 乙方派驻人员发生伤亡，由乙方负责处理和承担责任。乙方或

乙方人员造成甲方、第三人人身伤害或财产损失的，由乙方负责处理和承担责任。

第十六条 附则

1. 本合同未尽事宜，双方应本着友好合作的原则，另行商议并写入补充条款。所有修改或补充条款都视为本合同的组成部分，具有与其它条款同等的法律效力。

2. 本合同自双方签字盖章之日起生效，一式捌份，甲乙双方各执肆份。

以下无正文

甲方：北京市顺义区天竺镇人民政府

法定代表人：郑晓辉

地址：顺义区天竺镇人民政府

电话：80462321

签约日期：2023 年 12 月 12 日

乙方：北京空港云天智慧城市科技有限公司

法定代表人：王慧明

地址：北京市顺义区天柱东路 4 号 9 幢 1 至 4 层
101 内二层 219 室

电话：010-69467261

附件 1

天竺镇 2024 年政务服务大厅

运营项目服务方案

建设单位：北京市顺义区天竺镇人民政府
2023 年12月12日

天竺镇 2024 年政务服务大厅运营项目服务方案

近年来，随着“简政放权”以及便民服务意识的不加深，也为了强化自身的服务群众的意识，政务服务中心的运营作为一种高效便民的服务方式，不仅能取得良好的群众基础和支持，更为建设服务型政府、政府工作方法的改革创新提供了实践经验，对此本方案将以政务服务中心的运营工作为基础，深入且展开的布置相应服务方案。

一、项目概况：

项目名称：天竺镇 2024 年政务服务大厅运营项目；

项目地点：北京市顺义区天竺镇政务服务大厅；

项目服务期限：一年。

二、项目总体要求

1. 本项目属于运营服务类项目，项目范围为综合窗口政务服务日常运营保障、村居政务服务站规范化管理、相关科室日常运营与服务保障、项目服务人员培训与考核等。

2. 项目所有运营、管理等费用（除招标文件中特别说明以外）包含在本项目合同金额中，不再另行支付。项目服务方的报价必须包含该项目日常运营开展涉及的驻场人员的工资、保险费用、驻场人员服装、流量套餐、延时服务费等所有费用。

3. 项目服务方根据项目工作内容提供不少于8名具备综合窗口政务服务驻场运营服务经验的人员，负责综合窗口政务服务的开展和办理，其工作时间根据天竺镇人民政府要求，并按照区政务服务中心关于政务服务的具体要求提供延时服务。

4. 项目服务方应确保运营工作的正常开展，不得擅自变更相关管理人员的配置；如需变更或暂离岗位，项目服务方应提前三天以书面形式告知天竺镇人民政府相关业务负责人并做好工作对接。如果相关项目管理或运营人员表现不称职，天竺镇人民政府有权要求项目服务方更换。

5. 项目服务方须承诺在签订合同之日起提供综合窗口政务服务日常运营工作所需的制度，及各项工作表格、记录等。

6. 项目服务方必须承诺在签订合同之日起5天内协助天竺镇人民政府开展综合窗口政务服务日常运营相关的信息化资产清查，规范资

产管理，明确设备情况，提高设备使用率，降低维护成本。

7. 项目服务方必须设有专门的服务咨询热线电话，以便综合窗口政务服务运营人员和天竺镇人民政府相关人员进行故障申报、技术咨询和服务投诉。项目服务方必须承诺提供 7*24 小时服务热线，要求项目服务方 8 小时之内必须响应，远程无法解决的，需要在接到赴现场需求提出后的半小时内到达现场。并配备足够的咨询人员，确保服务热线电话的拨通率达到 95% 以上。

三、综合窗口政务服务日常运营保障

（一）综合窗口运营服务

做好综合窗口政务服务业务办理及时向相关部门汇报有关工作情况。

1. 专人坐班，要求专职专岗，对每个工作岗位必须安排足够的人员。

2. 根据综合窗口政务服务运营人员的工作职能，制定相应的工作岗位要求、管理制度要求。

3. 负责政务服务综合窗口坐席运营接件、受理、办件、催办、返件等各项工作，提供现场接待、引导、咨询、处理电话及其他渠道的解答服务、热线电话服务。

4. 天竺镇相关科室日常运营和服务保障工作。

5. 按照区政务服务局相关要求对镇政务服务中心和村（居）政务服务站进行规范化管理并按期完成各项工作任务。

6. 根据综合窗口政务服务的工作职能，制定工作安排表及团队管理方案。

7. 定期检查各政务服务窗口、岗位是否规范达标。

8. 对当班各类事项做好登记。

9. 对需要跟踪处置的事件在值班日志上详细记录，同时做好案件跟进表的登记、处理。

10. 根据综合窗口政务服务形象要求，定制统一服装。

11. 管理库房物资，建立库房物资盘点台账。

12. 严格按照要求做好各类迎检工作。

（二）项目服务人员配置

综合窗口政务服务运营人员为驻场人员，共计 8 人。

1. 人员配置

驻场人员考虑国家劳动法规定工作时间数以及区域划分情况配

置8人。其中：项目经理1人，项目组长1人，执厅员1人，综合窗口坐席4人，村居政务服务站管理1人。

项目经理（1名）

学历大专及以上学历；年龄25至40岁间；具有五年及以上的政府运营经验和两年管理团队经验，有较为成熟的运营管理方法；具有良好的沟通协调能力；能够带领团队完成大厅各项指标，合理分配工作任务，及时发现员工工作中的问题并整改，营造一支有凝聚力的团队；主动性强，思路清晰，能快速理解业务并进行跨部门沟通协作；具备一定的写作能力，了解政府常用总结、报告、函、通知等公文的格式和撰写要求。

项目组长（1名）

学历大专及以上学历；年龄25至40岁间；具有政府或综合窗口相关工作经验；形象好，气质佳，身体健康，无犯罪记录；具有良好的沟通、表达和服务能力；具有严格的纪律意识和规矩意识，上班时间禁止使用手机，上班时间禁止离开工作岗位，禁止迟到早退；能够适应每月约30个小时延时服务加班的工作要求；工作责任心强，能够适应高强度工作压力；具备一定的英语沟通能力；能够熟练操作计算机和常用办公软件；具有较强的学习能力，能够快速掌握所有政务服务事项的办理事项流程和工作标准。项目组长能够协助经理做好管理工作。

执厅员（1名）、综合窗口坐席（4名）、村居政务服务站管理（1名）

学历大专及以上学历；年龄25至40岁间；具有政府或综合窗口相关工作经验；形象好，气质佳，身体健康，无犯罪记录；具有良好的沟通、表达和服务能力；具有严格的纪律意识和规矩意识，上班时间禁止使用手机，上班时间禁止离开工作岗位，禁止迟到早退；能够适应每月约30个小时延时服务加班的工作要求；工作责任心强，能够适应高强度工作压力；具备一定的英语沟通能力；能够熟练操作计算机和常用办公软件；具有较强的学习能力，能够快速掌握所有政务服务事项的办理事项流程和工作标准。村居政务服务站管理人员能够具备对村居服务站进行培训、指导和协调的能力。

2. 岗位职责

驻场人员日常保障工作，包括：

项目经理全面负责天竺镇政务服务大厅和村居政务服务站运营工作。制定工作计划、制度和 work 程序，组织政治理论和业务知识学

习，监督窗口工作人员仪容仪表是否规范、语言行为是否文明、履职尽责是否到位、纪律作风是否过硬，开展定期考核等工作。

执厅员负责大厅门口现场接待、引导、解释并答复服务对象的咨询，并严格落实疫情防控等工作。

综合窗口坐席负责政务服务大厅综合窗口接待群众，接件、受理、办件、催办、返件等各项工作。

村居政务服务站管理人员负责督促指导镇域内政务服务站规范化建设和管理工作。

天竺镇人民政府根据实际情况临时加派的任务。

（三）项目服务培训

项目服务方每月安排组织业务培训分享交流会，对驻场人员进行岗位、常用业务及临时性业务培训，增强各岗位人员之间业务熟悉程度，必要时可以进行轮岗。

（四）项目服务考核

项目服务方每月度安排运营人员的考核，建立合理的考核评价机制，规范运营人员工作标准，提升业务能力。

四、其它需求

1. 保密要求

严禁违反保密协议的相关规定，擅自保留或外传涉及本系统的所有需求、文档、方案、图纸（包括复印件、电子文档）等资料；未经天竺镇人民政府书面许可，将涉及本系统的任何资料透露或以其他方式提供给协议以外的其他方或项目服务方内部与本协议无关的任何人员，不得对保密信息进行转述、拷贝或抄写；未经天竺镇人民政府许可，不得使用、转让或处理系统中的声音、图像和数据等信息，且不得向除天竺镇人民政府以外的任何单位和个人（即第三方）提供设备和系统中保存的有关信息。

严禁发生其他违反法律法规、行政规章制度的行为。

2. 组织考核总结会

在服务期内，项目服务方需每季度组织进行相关技术交流会、培训活动、运维工作总结考核会议。

3. 客户满意度调查

项目服务方应至少每季度对于包括服务受理、问题处理、技术支持等在内的、涉及到综合窗口政务服务的各方面内容进行满意度调查，并在每季度结束后的 10 个工作日内将调查结果报送天竺镇人民

政府，每年度需总结年度运营工作并报送年度运营报告。

五、运营考核

1. 每季度考核

天竺镇人民政府有权自己组织入驻政务服务大厅相关科室的负责人每季度对服务方业务办理和服务质量进行“季度业务评价结果”；由市民服务中心(政务服务大厅)负责人结合每季度考核结果出具“季度运行评价结果”；市民服务中心(政务服务大厅)负责人对“业务评价结果”和“运行评价结果”进行汇总评定，出具“季度绩效评价结果”，作为季度的季度考核成绩，并作为年终绩效评价的计算依据。

2024年第 季度运行评价结果汇总表

序号	分数合计	指标名称	指标定义及标准	计分	备注
1	20	咨询电话接听情况	每未接通一次扣 1 分，扣完为止		
2	20	行为规范情况	每出现坐姿不正、使用手机、离岗未设置暂停标识等不规范行为一次扣 1 分，扣完为止		
3	20	镇级大厅标准化建设	每出现未见引导人员、窗口摆放无关物品、周六延时服务落实不到位等情况一次扣 1 分，扣完为止		
4	20	好差评情况	每被投诉一次，扣 1 分扣完为止		
5	20	村居服务站规范化建设	每出现未及时传达区级相关政策要求、未及时开展培训、未正确指导开展工作等情况一次扣 1 分，扣完为止		
100					

2024年第 季度业务评价结果汇总表

科室名称	业务办理（60分）		服务质量（40分）	合计分值（100分）
	业务受理是否准确（30分）	解答咨询是否准确（30分）		
民生保障办公室（民政）				
民生保障办公室（文教）				
民生保障办公室（住保）				
市民服务中心（社保）				
城乡建设办				
分值=（民政+文教+住保+社保+城乡建设）/5				

2024年第 季度绩效评价结果

项目	分值	备注
运行评价结果		
业务评价结果		
绩效评价结果=运行评价结果 分值*50%+业务评价结果分值 *50%		

2. 年终绩效评价

在年度终了或结算尾款前，对服务期内四个季度绩效评价情况汇

总评定，该绩效评价结果作为天竺镇人民政府向项目服务方支付费用的基本条件。

2024年度绩效评价结果

季 度	分值	评价等级			
		优秀 (90-100 分)	良好 (80-90 分)	一般(60-80 分)	较差(0-60 分)
第一季度考核分值 (100)					
第二季度考核分值 (100)					
第三季度考核分值 (100)					
第四季度考核分值 (100)					
年度绩效评价分值 =四季度考核分值合 计/4					