

合同编号：ZC-202311-04

大兴区青云店镇便民服务中心 综窗服务外包项目

委托服务合同

甲方：北京市大兴区青云店镇人民政府

乙方：北京新广视通科技集团有限责任公司

甲方：北京市大兴区青云店镇人民政府
法定代表人：洪敏
联系电话：010-80207870
地址：北京市大兴区青云店镇人民政府

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 乙方为甲方提供大兴区青云店镇便民服务中心综窗服务外包项目的相关服务工作。

第二条 合同期限1年：2023年11月30日至2024年11月29日。

第二章 服务要求

第三条 服务内容：按照“前台综合受理、后台分类审批、综合窗口出件”的服务模式，梳理落地综合受理、高效流转、并联审批、统一出件、结果送达等规范，优化业务流程。共计4个服务岗位。

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”窗口人员实现进厅事项“一窗受理”，按照标准的收件（受理）标准和步骤进行收件（或受理）服务，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。

3. 材料流转服务。为提升政务服务效能，优化内部流程，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。

4. 窗口出件服务。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. 帮办代办服务。为办事群众或企业提供帮办代办服务，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。

7. 迎检讲解服务。遇工作视察、政府调研等情况，配合相关部门做好政务大厅迎检接待工作，根据大厅运营情况及特色亮点材料，提供专业、系统的讲解服务。

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。

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. 乙方及其工作人员因自身原因给甲方或任何第三人造成损失的，乙方应承担相应赔偿责任。

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. 如乙方工作人员发生劳动纠纷，由乙方自行处理解决。

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 本合同总额为¥529183.00元，大写：人民币伍拾贰万玖仟壹佰捌拾叁元整（以下简称“合同总额”）。

第十三条 支付方式和支付时间

本合同签订后，每三个月为一个季度，每季度的第一个月 15 日前甲方向乙方支付，每次支付合同总金额的 25%，即¥132295.75 元（大写：人民币壹拾叁万贰仟贰佰玖拾伍元柒角伍分）。

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。

双方银行信息：

甲方信息：

单位名称：北京市大兴区青云店镇人民政府

开户行：农行青云店支行

账号：11111101040000699

乙方银行信息：

单位名称：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。

第十七条 乙方未按合同约定期限、内容履行合同义务，或在市区检查时，因乙方服务内容且经查实为乙方责任导致甲方被通报、计入考核情况的，经甲方书面催告要求其整改后，乙方在下次考核中仍未改进的，甲方有权扣合同管理服务费的 5%作为违约费用。

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管理服务费总额的 50%。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 本合同一式肆份，甲乙双方各执贰份。

第二十五条 本合同自甲乙双方签字或加盖人名章并盖单位章之日起生效，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)

北京市大兴区青云店镇人民政府

法定代表人:

或委托代理人:

签订日期: 2023年11月29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: 2023年11月29日

附件

青云店镇综合窗口服务考核管理办法

依据《北京市公众参与与政务服务“好差评”评价报告》、《大兴区政务服务“好差评”报告》等特制定本管理办法，管理办法如下：

一、目的意义

充分发挥政务服务综合窗口的服务作用，规范青云店镇政务服务中心综合窗口工作人员管理，进一步提升综合窗口工作人员政务服务能力，营造积极向上、严谨务实、团结和谐、创先争优的工作氛围，提升全镇政务服务体系管理能力和服务水平，打造优质高效的政务服务环境，树立政务服务新形象。

二、考评内容

（一）遵守规章制度“20分”

1. 严格遵守政务服务中心各项相关规章制度，出现违规现象核实无误后，对当事人进行批评教育，并扣北京新广视通科技集团有限责任公司，以下简称“公司”0.5分；

2. 出现严重违纪现象或给大厅形象造成严重影响核实无误后，对当事人进行批评教育，并扣“公司”2分；

3. 窗口工作人员在大厅内不论何种原因与来厅办事人员、同事及其他工作人员发生争吵的，对当事人进行批评教育，并扣除“公司”1分；发生打架、斗殴等严重冲突行为的，对当事人进行批评教育，并扣“公司”2分。

（二）遵守服务标准“20分”

1. 在接待办事人员过程中，因自身原因出现服务方面等问题造成办事人员通过 12345 等途径投诉的核实无误后，对当事人进行批评教育，并扣“公司”1分；

2. 在接待办事人员咨询、接受申办材料过程中，未执行首问责任制、一次性告知制度，接听电话咨询时未使用服务规范用语的，对涉及人员进行告诫谈话、批评教育，一个月内发生3人次以上，扣“公司”1分；

3. 在接待办事人员过程中，长时间接打私人电话、做与受理无关的其他事项，对涉及人员进行告诫谈话、批评教育，一个月内发生3人次以上，扣“公司”1分。

（三）遵守坐班时间“20分”

1. 驻厅窗口实行延时工作制，周一至周五工作时间为上午9:00到中午11:30，其中早延时时间为8:30-9:00，午延时时间为11:30-13:30，下午上班时间为13:30到17:30，晚延时时间为17:30-18:00。周六工作时间为上午9:00至11:30。各窗口工作人员要提前10分钟做好准备，按规定时间到岗。一个月内迟到、早退3人次（10分钟内），对涉及人员进行告诫谈话、批评教育，并扣“公司”0.5分，一个月内迟到、早退3人次（5-30分钟内），对涉及人员进行告诫谈话、批评教育，并扣“公司”1分；

2. 工作时间内因公、因私临时离开岗位必须操作“暂停办公”显示器，超过30分钟的，须到“中心”主任登记，返回后及时操作“正常办公”显示器。凡不请假、不按规定

操作者，连续空岗超过 30 分钟的按脱岗处理，一个月内脱岗达到 3 人次以上，对涉及人员进行告诫谈话、批评教育，并扣“公司”1 分；

3. 窗口工作人员因公、因私、因病请假，不能影响窗口正常业务运营，因空岗影响正常运营，如咨询台无人，政务晓屋无人接听等情况，出现一次，扣“公司”2 分。

（四）严守岗位职责“30 分”

1. 由于大厅工作被上级部门通报批评的，发生一次核实无误后，对涉及人员进行告诫谈话，并扣“公司”2 分，经书面催告要求整改后，仍发生同样问题两次及以上，对涉及人员进行告诫谈话，扣“公司”3 分；

2. 未认真履行岗位职责，未制定人员绩效方案，未每天对大厅整体情况进行巡查上报的，不能熟练掌握业务工作的，未按照青云店镇政务服务中心制定的管理制度落实各项工作的，对涉及人员进行告诫谈话、批评教育，并扣“公司”2 分；

3. 项目组长应每个季度完成一次季度运营服务报告，全年共完成四次。未按规定成的对涉及人员进行告诫谈话，并扣“公司”2 分。

（五）完成信息写作“10 分”

为了更好的加强信息宣传工作，综窗人员应每周完成信息的撰写并上报，每月不少于两篇。撰写信息内容应高质量，不应质量过低导致无法采用。如未按时完成撰写信息的对涉及人员进行告诫谈话、批评教育，并扣“公司”2 分。

三、考评时间及考评方式

以月度为单位，由青云店镇政务服务中心按照上述方案进行打分。

四、结果运用

考核采用百分制，90 分及以上不扣款，90 分以下每扣 1 分扣 50 元。

青云店镇便民服务中心

2023 年 11 月 29 日