

合同编号：ZC-202312-01

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

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，共计不少于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，共计不少于61个服务岗位；医保局分中心大厅需购买综合受理岗位，共计不少于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，共计不少于

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，共计不少于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，共计不少于6个服务岗位。以上共计需要不少于139个服务岗位。

## 第二条 合同期限

合同期限12个月（2024年1月1日-2024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、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，编写培训方案，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. 综合窗口日常管理工作。派驻项目经理，组建管理团队，制定完善的管理制度和绩效考核制度，负责窗口工作人员的管理工作。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. 协助政务服务局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。

8. 负责对本合同约定服务受理事项的梳理。

9. 负责综合窗口收件事项相关问题的解答、记录汇总，咨询事件及时分析并反馈知识库维护专员。对出现的各种问题并进行现场处理，如解决办事人的投诉问题，并与相关部门进行沟通协调。

10. 负责对综合窗口的内部业务基础考评，并向负责人提交考核评估报告。

11. 负责与业务部门对接的相关部门的关系维护工作。

12. 按时制作月报（含人员薪资、绩效奖金发放情况）、季报，对政务大厅的阶段性情况作书面记录，定期组织开展评优评选活动。

13. 汇总综合窗口办件问题，与综合窗口部门负责人协调解答，按照知识库维护流程审批后录入知识库信息中，并对综合窗口工作人员传达、培训。

14. 按照质检考核标准对窗口工作人员进行不定期考核，制定考核评分表并进行月度排名，依据考核结果形成文字性报告。

15. 不但要理解公众及办事窗口提出的要求，还要力求预知公众和办事窗口潜在的要求。

16. 维护政务服务中心正常的办事秩序，配合管控清除流窜在中心的不法中介、代办。

17. 严格遵照各项法律法规和规章制度，依法依规执行工作。

18. 协助政务服务局完成其它相关工作。

19. 项目到期需做好工作的连续性（费用按照本项目服务费标准执行，按实际服务天数支付）。

## 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递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 服务人员（也可称“岗位员工”）基本要求

1. 乙方承诺在中标且服务期开始后及时安排服务人员到岗，如有人员发生变动时，应提前一个月通报甲方，然后提供备选人员简历供甲方审查资格。

2. 乙方承诺对服务人员开展必要的相关法制教育工作，保证其严格遵守国家的各项法律、法规及甲方的各项规章制度。

3. 乙方的服务人员应统一着装（有正规各季上岗服装），统一佩戴证件，衣着整齐干净。

#### 4. 对乙方拟派人员的要求

对于有经验、优秀的服务人员，要求可适当放宽。

（1）拥有真实合法的身份证明，良好的道德品质，具有良好的服务意识、理念和技巧，具有爱岗敬业精神，具有做群众工作的能力。

（2）身体健康、心理成熟、品行端正，无违法犯罪记录。

（3）达到国家规定的用工年龄，且不超过35周岁。

（4）学历大专以上（含），如遇不符合学历条件但具有丰富窗口服务公共经验情况可特殊说明。

（5）普通话标准、吐字清晰、具备较强的沟通和交流能力。

（6）使用文明规范用语，不与群众发生冲突。

（7）遵守用人单位的各项管理制度，不得擅自脱岗、迟到早退。

#### 第七条 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。

#### 第八条 其他服务要求

##### （一）其他要求

1. 乙方应承诺服务均为提供驻场服务。

2. 乙方承诺按服务约定配备服务人员，并确保服务人员的稳定。

3. 乙方承诺按照岗位的职责要求配备约定服务人员。服务人员必须品貌端正，报甲方审核才可上岗。如有服务人员不能满足任职要求的，甲方有权拒绝该服务人员上岗；如服务人员不能按服务要求提供服务，甲方有权要求乙方更换该服务人员。

4. 乙方应当提供本项目服务人员的工作绩效考核制度，以备甲方和乙方通过工作绩效考核制度实施情况考核服务人员工作表现。工作绩效考核内容至少包括客户满意度或投诉情况、业务处理量、考勤情况等指标。按期组织评选“红旗窗口”、“服务之星”等活动。

5. 保密要求：乙方应当承诺中标后按甲方要求签订保密协议。

#### 6. 服务质量保证

(1) 乙方应提供优质服务，保证服务质量，且不能低于合同约定的内容和标准。甲方将定期或不定期对乙方提供的服务实行动态跟踪、检查。

(2) 乙方在收到甲方或使用单位关于服务质量问题的通知后三日内，应迅速查处并做出书面答复。

(3) 如果乙方在收到通知三日后没有弥补缺陷，甲方或使用单位可采取必要的补救措施，但风险和费用将由乙方承担。

#### (二) 岗位员工劳动关系的建立

1. 乙方应向甲方提供其具有人力资源资格的证明文件原件，由甲方审核并留存复印件；

2. 乙方应根据《中华人民共和国劳动合同法》的相关要求负责与岗位员工建立、解除、终止劳动关系，履行相关法律法规规定的对岗位员工的义务；

3. 乙方有义务审查岗位员工的合法工作身份，保证派到甲方的人员均具备证

明文件（包括：身份证、档案证明等），并保证该等证件真实有效；

### （三）岗位员工的工作时间、请假休假和日常管理

1. 工作时间：以政务服务中心对外服务时间为准。
2. 岗位员工的请假休假、日常工作要求、人员管理等须按照政务服务中心工作人员管理制度的规定执行，但应符合国家相关法律法规。

### （四）岗位员工的留用、退回

甲方可根据《中华人民共和国劳动合同法》等相关法律法规将人员退回乙方。具体情形如下：

1. 岗位员工被证明不符合用工条件的；
2. 岗位员工严重违反甲方的规章制度的；
3. 岗位员工严重失职、营私舞弊给甲方造成重大损害的；
4. 岗位员工同时与其他用工单位建立用工关系，对完成甲方工作任务造成严重影响，或者经甲方提出，拒不改正的；
5. 岗位员工被依法追究刑事责任的；
6. 岗位员工患病或者非因工负伤，在规定的医疗期满后不能从事原工作，也不能从事由甲方另行安排的工作的；
7. 岗位员工不能胜任工作，经过培训或者调整工作岗位，仍不能胜任工作的；
8. 乙方与岗位员工所签劳动合同无效或甲方与乙方所签的协议无效的；
9. 甲方有劳动合同法第四十条第三项、第四十一条规定情形的；
10. 劳务协议期满终止的。

## 第三章 双方权利义务

### 第九条 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。

#### 第十条 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双方确认的服务方案和甲方合理要求进行工作, 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，接受甲方管理人员的合理指示和监督，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和岗前技能培训。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纠纷由乙方自行解决，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），乙方应负责向岗位员工进行追偿。

#### **第四章 知识产权及保密条款**

第十一条 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。

第十二条 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。

第十三条 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。

第十四条 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。

第十五条 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%。

第十六条 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

第十七条 本合同为服务费用固定总价合同，服务费用为¥15,010,308.44元，大写：人民币壹仟伍佰零壹万零叁佰零捌元肆角肆分。该价格为包含相关税费的最终价格。经双方协商一致同意以下内容支付本项目服务经费：

（一）甲方每年向乙方支付服务费用，费用包括以下项目内容和标准：

1. 服务报价包含项目管理费用、人员费用、服务配套费用、税金、工装等费用，甲方不再另行支付其他任何服务报价之外的费用。

2. 拟派员工的薪资及社会保险与住房公积金等待遇问题需满足国家及项目所在地相关标准，供应商关于员工待遇等问题如有违法违规情形采购人有权要求供应商及时解决相关问题，情节严重采购人有权终止合同。

3. 管理费，包括甲方需乙方代为进行人才招聘、人才培养、日常管理、工作指导、绩效考核、离职处理事项等。

（二）支付方式和支付时间

1. 自合同签订之日起，甲方获得政府财政部门拨款后10个工作日内向乙方支付合同总金额的50%，人民币：7505154.22元；

2024年6月底前支付合同总金额的30%，人民币：4503092.53元；

2024年底前，支付合同总金额的20%，人民币3002061.69元。乙方收到本合同剩余款项后，需确保剩余合同期限的服务质量符合合同约定，如最终验收不合格，乙方需按约定进行整改。

如存在乙方严重违约，或待审计结算金额与上述支付金额不一致的情况，乙方需要根据合同的具体履行情况、甲方审计结果返还双方确认的金额，具体返还时间双方另行约定。

具体支付时间和金额以区财政资金拨付下达时间为准，因政府资金的迟延批复不视为甲方违约。

2. 服务费甲方可通过银行汇款或转账的方式向乙方支付。

乙方账户名称：北京新广视通科技集团有限责任公司

开户银行：中国工商银行股份有限公司北京大栅栏支行

账号：0200002109200248910

3. 甲方以签订合同的乙方单位名称及合同中乙方提供的开户银行、银行帐号付款信息进行付款，若乙方的开户银行帐号信息发生改变，乙方应在甲方付款前书面告知甲方。若因乙方的以上信息错误或不合规，甲方有权顺延付款期限且不承担违约责任。付款前乙方开具等额增值税普通发票。

## 第六章 违约责任

第十八条 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。故双方一致表示，希望本合同在相互间公正实施，不损害任何一方的利益。

第十九条 任何一方违反本合同项下的义务，须向对方承担违约责任，造成损失的，须承担赔偿责任。赔偿额应相当于因违约所造成的实际损失。

第二十条 甲方有权针对乙方的服务成果进行验收，并有权要求其采取补救

措施；经甲方口头或书面催促，乙方在一个月的宽限期内仍未按约定提供服务的，甲方有权解除本合同并不再支付剩余未提供服务合同款项。合同自解除通知到达乙方通讯地址或进入乙方电子邮箱时生效。合同解除后，乙方应返回已收取的未提供服务的费用及利息，并按照合同服务费用固定总价的5%作为违约金支付给甲方。

第二十一条 乙方工作人员出现错误或因项目经理应发现问题而未及时发现问题并改正的，一经发现，给甲方造成重大恶劣影响且经核实的，按照每次1000元进行罚款。

第二十二条 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。

第二十三条 合同一方违反本合同第四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。

## 第七章 争议解决

第二十四条 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。

第二十五条 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

第二十六条 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。

第二十七条 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

第二十八条 本合同一式伍份，甲方执叁份，乙方执贰份。

第二十九条 本合同自甲乙双方签字并盖单位章之日起生效，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：2023年12月28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12月28日