

项目编号：

合同编号：

政务服务大厅综合窗口服务项目

甲方：北京市朝阳区政务服务管理局

乙方：

签订时间：2024.3.15

签订地点：北京市朝阳区

合同正文

北京市朝阳区政务服务管理局(采购人)的朝阳区政务服务大厅综合窗口项目中所需综合窗口,按政府采购相关规定委托北京国际工程咨询有限公司进行了公开招标。经评标委员会评定北京商务中心区国际招商服务有限公司为中标单位。甲方(采购人)、乙方(中标供应商)同意按照下面的条款和条件,签署本合同。

一、合同定义

除非本合同另有特别约定,本合同所使用的术语、概念的含义如下:

(一)合同:是指双方所签署的合同正文、所有附件、所有补充文件,以及双方在合同履行中所签署、确认的其他与双方权利义务相关的所有书面材料、技术文档,也称为“技术服务合同”或“服务合同”,并依以下顺序优先进行解释:

1. 本合同正文;
2. 中标通知书;
3. 投标文件;
4. 招标文件;
5. 其他补充协议。

(二)服务:指本合同项下乙方向甲方提供的服务,包括本合同中约定的所有乙方向甲方提供的服务工作内容。

(三)服务价款:是指根据本合同约定,在乙方履行全部合同义务后甲方应支付给乙方的全部价款。

(四)交付:是指乙方将合同约定的服务提交给甲方使用。

(五)不可抗力:本合同各方由于地震、台风、水灾、火灾、战争以及国家政策等其它不能预见、且对其发生和后果不能防止或不能避免且不可克服的客观情况。

二、服务内容及合同期限

1. 乙方为甲方提供综合窗口服务,甲方向乙方支付服务费。
2. 服务合同期限: 2024年3月28日-2024年12月31日。

三、服务要求

乙方按照甲方综合窗口服务工作的要求,和甲方的实际需求提供以下服务:

(一)根据招标文件规定,甲方根据实际需求对服务要求进行调整,经双方协商一致,乙方应提供的服务内容具体如下:

以合理的方案设计，精确识别服务场景、服务对象、服务需求、服务内容，规范服务流程及管理，以最合理的方案设计及服务实施，保障朝阳区政务服务大厅的全面服务需求；通过配置服务人员，建立综合服务窗口，实现“一窗式”服务模式，做好服务于公众的自助服务设备和取号系统使用指导、大厅引导、业务咨询办理等相关服务。

1. 满足综合窗口人员素质要求，以热情、诚挚的态度，优质、过硬的业务能力服务于公众。

2. 实现以综合服务窗口的服务模式，受理所有进驻事项。做好服务于公众的自助服务设备和取号系统使用指导、大厅引导、业务咨询等相关服务。

3. 要理解公众及办事窗口提出的要求，力求预知公众和办事窗口潜在的要求。

4. 维护政务服务大厅正常的办事秩序，配合管控清除流窜在大厅的不法中介、代办。

5. 正确处理大厅突发事件，及时发现、及时上报、第一时间处理，同时通过大厅巡查关注一些潜在的突发事件及纠纷。

6. 严格遵照各项法律法规和规章制度，依法依规执行工作。

7. 负责协助投标人做好重点企业服务工作。

（二）服务人员（也可称“综合窗口员工”）基本要求

1. 乙方应当负责全部综合窗口服务人员的招聘、日常管理及培训等工作，并制定《考勤管理制度》《考核制度》《培训制度》等管理所需的各项制度。乙方安排经过培训、可直接上岗的综合窗口服务人员在甲方要求的服务地点提供驻场服务，确保综合窗口服务人员的相对稳定，并接受甲方的管理。

2. 乙方承诺对综合窗口服务人员开展必要的法制教育和廉政教育，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. 乙方安排的综合窗口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：

（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）身心健康、品行端正，无违法犯罪记录。

（3）达到国家规定的用工年龄，原则上不超过 35 周岁。

（4）学历为大学本科以上（含）。如遇不符合学历条件但具有丰富窗口服务工作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) 符合窗口服务的仪容仪表。
- (8) 部分岗位要具备良好的英语沟通能力。
- (9) 遵守用人单位的各项管理制度，不得擅自脱岗、迟到早退。

5. 乙方应当严格遵守国家有关员工劳动保障和福利政策，经甲方同意后与综合窗口服务人员签订合法的劳动合同，承担对其建立劳动关系、支付工资、档案管理、计划生育、专业技术职称、党团、工会等组织关系管理，并保证根据国家法律和地方法规的规定为综合窗口服务人员缴纳养老保险、失业保险、医疗保险、工伤保险和生育保险等法定社会保险及住房公积金。

6. 乙方应当提供本项目综合窗口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。工作绩效考核内容包括但不限于客户满意度或投诉情况、业务处理量、考勤情况等指标。

7. 乙方服务期开始后即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并提供备选人员简历供甲方审查资格

8. 乙方在下一年度不参与该项目投标或投标未中标，应保证现有服务人员继续服务至新的中标公司服务人员上岗前一日，保证工作的连续性（费用按照本项目服务费标准执行，按实际服务天数支付）。

四、其他服务要求

（一）其他要求

- 1. 甲方不提供食宿，乙方需自行解决。
- 2. 乙方应承诺服务均为提供驻场服务。本项目服务地点：北京市朝阳区政务服务大厅（依甲方要求而定）
- 3. 乙方承诺按服务需求配备服务人员，并确保服务人员的稳定。
- 4. 乙方承诺按照岗位的职责要求配备所有服务人员。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。
- 5. 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。

6. 保密要求：乙方应当按甲方要求签订保密协议。

7. 由乙方与服务人员签订协议规定：服务人员离职后两年内不得从事与朝阳区政务服务大厅有关的相关工作。

8. 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服务缺陷，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) 综合窗口员工劳动关系的建立

1. 乙方应向甲方提供其具有相应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》的相关要求负责与综合窗口员工建立、解除、终止劳动关系，履行相关法律法规规定的对综合窗口员工的义务；

3. 乙方有义务审查综合窗口员工的合法工作身份，保证安排到甲方的人员均具备甲方所需证件及证明文件（包括：身份证、档案证明等基于实际需要甲方要求提供的证件及证明文件），并保证该等证件真实有效；

(三) 综合窗口员工的工作时间、请假休假和日常管理

1. 工作时间：以政务服务大厅对外服务时间为准。

2. 综合窗口员工的请假休假、日常工作要求、人员管理等须按照政务服务大厅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) 综合窗口员工的留用、退回

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

1. 综合窗口员工被证明不符合用工条件的；

2. 综合窗口员工严重违反甲方的规章制度的；

3. 综合窗口员工严重失职、营私舞弊给甲方造成重大损害的；

4. 综合窗口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. 综合窗口员工被依法追究刑事责任的；
6. 综合窗口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. 综合窗口员工不能胜任工作，经过培训或者调整工作岗位，仍不能胜任工作的；
8. 乙方与综合窗口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. 甲方被依法宣告破产、吊销营业执照、责令关闭、撤销、决定提前解散或者经营期限届满不再继续经营的；
11. 服务协议期满终止的。

五、效益目标

通过本次服务采购，需达到以下效益目标：

1. 实现区级政务服务事项“一窗”分类受理的工作目标。保证北京市朝阳区政务服务大厅综合窗口受理窗口建设工作的顺利开展，建设高素质、稳定的工作人员队伍。
2. 综合窗口建设管理实现科学化。通过科学管理的数据支撑，建立健全科学高效的服务管理机制，提升政务服务工作品质。
3. 提高企业、群众满意度。通过加强培训，不断提升工作人员业务能力、服务质量及服务意识，保证服务人员能够高标准完成窗口服务工作。

六、双方权利义务

（一）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。提供形式需双方认可。
3. 甲方应严格按照本合同约定的期限和方式支付合同价款。
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，甲方应给予充分的配合与协调。
5. 乙方承诺按照岗位的职责要求配备所有服务人员。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。
6. 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。

7. 甲方应在服务期结束/乙方提供服务结束后 10 个工作日内对乙方提供的服务进行书面确认验收。

（二）乙方的权利与义务

1. 乙方应尽一切努力，按照本合同及其附件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. 如因乙方提供服务的人员不能胜任甲方指定的工作岗位或违反甲方工作纪律等，甲方有权向乙方提出换人，乙方应于接到通知后 5 日内更换人员。

3. 乙方应根据甲方工作需要和用人标准的要求，选派合适的人员上岗并确保 132 人上岗，不能出现空岗情况。

4. 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。

5. 乙方综合窗口的员工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。

6. 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，乙方应承担赔偿责任。

7. 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。

8. 乙方与所雇人员如发生劳动争议或法律纠纷，以及工作中与服务对象产生的纠纷，一切责任由乙方负责，与甲方无关。

七、知识产权及保密条款

1. 本项目的成果特指乙方及其综合窗口员工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。

2. 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。

3. 乙方须保证参与本项目的雇员已与乙方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。

4. 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。

5. 保密期限自本协议生效之日起至保密信息成为公开信息止。

6. 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、名誉方面的损失）赔偿责任。赔偿金额为合同总金额的 5%。

7. 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，因侵犯第三人权益，第三人向甲方提出侵权赔偿的，由乙方承担第三人提出的所有赔偿要求。甲方因此受到损失的（包括但不限于经济、名誉方面的损失），甲方有权要求乙方承担赔偿责任等法律责任。

8. 乙方承诺为甲方服务的员工离职后两年内不从事与朝阳区政务服务大厅业务相关的工作（继续在朝阳区政务服务大厅从事业务工作除外），同时支付员工相关竞业限制的补贴。

八、费用及支付

本合同总价款为：人民币（小写）：12267400 元（大写：壹仟贰佰贰拾陆万柒仟肆佰元整），该价格为包含全部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. 服务报价应包含项目管理费用、人员费用、服务配套费用、税金、工装、根据国家规定缴纳的保险费（含意外险）、伙食费、福利费等，原则上招标人不再另行支付其他费用，但投标人参加中央、市级重大活动，取得较好成绩，奖励资金另行安排。

2. 综合窗口员工的社会保险及住房公积金费用（由乙方缴纳社会保险及住房公积金费用）：包括基本养老保险、失业保险、医疗保险、工伤保险和生育保险等法定社会保险及住房公积金等。住房公积金基数应为税前全额工资，每月缴纳比例应为 12%。

3. 乙方承诺综合窗口员工实发工资平均数不得低于 4700 元/月，有正当理由扣除工资情况除外。被有效举报后进行相应处罚，甲方有权在综合窗口员工受到表扬后提出相应奖励，由乙方落实支付。

4. 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。管理费用每月每人不得高于 100 元。

5. 乙方在收取承诺的管理费用后，剩余部分应全部用于员工福利奖金发放及经甲方同意的其他内容。合同履行中的任何花费需经甲方同意。

（二）支付方式和支付时间

1. 自合同签订之日起，20个工作日内支付合同额的50%，人民币（小写）：6133700元（大写：陆佰壹拾叁万叁仟柒佰元整）。项目执行5个月并经第一次阶段性验收合格后，20个工作日内支付合同额的30%，人民币（小写）：3680220元（大写：叁佰陆拾捌万零贰佰贰拾元整）。11月底前经第二次阶段性验收合格后，20个工作日内支付合同额的20%，人民币（小写）：2453480元（大写：贰佰肆拾伍万叁仟肆佰捌拾元整）（如遇财政封账期，支付尾款时间顺延）。2025年1月，项目结束后，再进行最终验收，如乙方所提供的服务未能达到合同要求，则应按照甲方要求将甲方已支付的款项退还给甲方。

2.

乙方账户名称：北京商务中心区国际招商服务有限公司

开户银行：中国民生银行北京国贸支行

账号：679161616

3. 付款前十个工作日乙方向甲方开具相应付款金额等额增值税普通发票，乙方未按上述约定向甲方提供发票的，甲方可相应延迟付款，不承担未付款/逾期付款违约责任。

九、索赔

1. 如果在合同履行过程中，由于乙方违反合同约定义务导致甲方受到损失，乙方应按照甲方的实际损失予以赔偿。合同另有约定的按照约定执行。

2. 如果乙方没有按照合同约定的时间提供服务，甲方可从应付款项中先行扣除违约金。违约金的计算标准为乙方每迟提供服务一天，按延迟提供服务的价格的1%计收。如果违约金不足以弥补甲方损失的，甲方有权要求乙方支付赔偿金，补足违约金不足部分。如果乙方在超过7天后仍不能提供服务，甲方有权单方解除合同，不免除乙方的违约责任。

3. 若乙方综合窗口的员工在提供服务期间提供的服务未达服务标准的，甲方有权要求乙方重新替换综合窗口员工并向甲方支付2000元/人/次的违约金，乙方提供的服务未达服务标准（包括空岗）超3次的，甲方有权单方解除合同并要求乙方支付合同总金额20%的违约金，违约金不足以弥补甲方损失的，甲方有权要求乙方继续赔偿。

4. 乙方提供的服务经甲方验收不合格的，甲方有权单方解除合同并有权从支付的款项中扣除20%的违约金，违约金不足以弥补甲方损失的，甲方有权要求其继续赔偿。

十、不可抗力

1. 如果双方中任何一方由于（a）自然灾害、地震、洪水、雷击、火灾、磁电串入等；或（b）战争或准战争状态、恐怖活动、戒严、骚乱、罢工、行业纠纷；或（c）国家政策等不可抗力事件，致使合同履行受阻时，履行合同的期限应予延长，延长的期限应相当于不可抗力事件所影响的时间。

2. 受不可抗力事件影响的一方应在不可抗力事故发生后尽快以书面形式通知另一方，并在事故发生后 14 天内，将有关部门出具的证明文件用挂号信航寄给或送给另一方。

3. 因不可抗力不能履行合同的，根据不可抗力的影响，当事人双方部分或全部免除责任，但法律另有规定的除外。当事人迟延履行合同后发生不可抗力的，不能免除责任。不可抗力事由达 90 日以上的，任何一方可单方解除合同，互不承担因不可抗力事由产生的违约责任。

十一、违约责任

1. 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。

2. 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。除本合同另有约定外，赔偿额应相当于因违约所造成的实际损失。

3. 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。

4. 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、必要的措施阻止信息进一步扩散。

5. 合同一方违反本合同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。

6. 甲方有权对乙方的项目履行情况进行随时抽检（包括但不限于委托第三方机构进行满意度评价或对项目各阶段履行情况进行审计），如乙方未按合同约定履行服务，甲方将视情况要求乙方承担相关违约责任。

十二、争议解决

1. 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。

2. 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。争议败诉方承担与争议有关的诉讼费、调查费、公证费、律师费、公告费、保全费、保全担保费、鉴定费、评估费、执行费、交通费、差旅费、食宿费及守约方实现债权的其它费用等，前述费用含判决前规定/约定应付而未付的费用。

3. 在诉讼期间，除正在进行诉讼的部分外，本合同其他部分应继续执行。

十三、合同变更和终止

1. 在本合同有效期内，如合同与其生效后新颁布的有关法律、法规、政策规定不符，由甲、乙双方协商变更，如能协商一致，按照符合新颁法律、法规、政策规定拟定补充合同执行；如不能达成一致，本合同解除。合同解除后，尚未发生的业务，停止履行。

2. 在乙方违约的情况下，甲方可向乙方发出书面通知，部分或全部终止合同。同时保留向乙方追诉的权利。

3. 乙方未能在合同约定的限期或甲方同意延长的限期内提供全部或部分服务，合同解除，且甲方有权要求乙方赔偿因此给甲方造成的损失；

4. 在本合同履行过程中有腐败和欺诈行为的，合同解除。

“腐败行为”和“欺诈行为”定义如下：

“腐败行为”是指提供/给予/接受或索取任何有价值的东西来影响甲方在合同签订、履行过程中的行为。

“欺诈行为”是指为了影响合同签订、履行过程，以谎报事实的方法，损害甲方的利益的行为。

5. 合同履行期间，甲方根据本合同约定终止合同履行的，甲方需以书面形式通知乙方，通知送达乙方本合同解除；合同解除前，本合同继续有效。

6. 本合同终止后，甲方按照乙方对合同期间发生的应尽未尽事项负责结清，有关保密义务的条款对双方仍然有效。

十四、破产终止合同

如果乙方因破产、清算、注销、被吊销营业执照、停业等原因导致合同无法履行时，甲方可以书面形式通知乙方，单方解除合同而不给乙方补偿，但乙方必须以书面形式告知同级政府采购监督管理部门。该合同的解除将不损害或不影响甲方已经采取或将要采取的任何行动或补救措施的权利。

本合同应按照中华人民共和国的法律进行解释。

十五、合同生效及其它

1. 本合同自成立之日起生效。
2. 本合同一式陆份，具有同等法律效力，甲乙双方各执贰份，采购代理机构贰份。
3. 如需修改或补充合同内容，经协商，甲方与乙方应签署书面修改或补充合同，该合同将作为本合同的一个组成部分，与本合同具有同等法律效力。

十六、转让和分包

转让或分包，不得进行转让和分包。乙方不得转让其所享有的合同权利或应履行的合同义务。并且，乙方不得将本合同项目分包给其他第三方完成。否则，乙方应当向甲方支付合同总金额 20% 的违约金，并且，于此情形下，甲方还有解除合同。

十七、合同修改

欲对合同条款进行任何改动，均须由甲方、乙方签署书面的合同修改书。

十八、通知

甲乙双方特别确认，本合同项下的通知都应以书面或传真的形式发送，甲乙双方信息页所列联系方式作为各方接收本合同所涉各类通知以及司法机关送达任何法律文书的合法有效途径，如双方因本合同发生任何争议而诉诸司法机关，双方一致同意司法机关通过各方的上述联系方式发送各类文件，即使被拒收、退回、无法投递或拒绝签收，只要联系方式填写正确，一经发出即视为有效送达，双方同意并确认承担该等送达的一切法律后果，包括但不限于缺席审理。

(以下无正文)

甲方（盖章）：



乙方（盖章）：



法定代表人（或负责人）：

法定代表人（或负责人）：



日期：2024.3.25

日期：2024.3.25