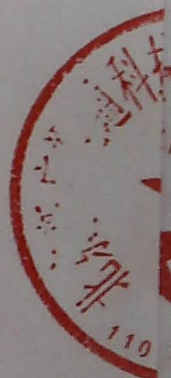
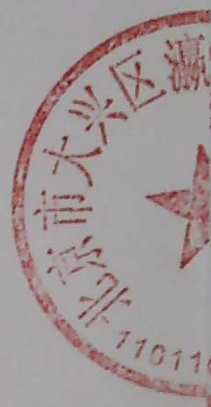


合同编号: ZC-202403-10

# 瀛海镇政务服务中心“综合窗口”

## 购买服务项目

## 委托服务合同



甲方: 北京市大兴区瀛海镇人民政府

乙方: 北京新广视通科技集团有限责任公司



根据《中华人民共和国民法典》等相关法律、法规，本着自愿平等、诚实信用、互惠互利的原则，经甲乙双方友好协商，签订本合同，以兹共同遵守。

## 第一章 服务内容及合同期限

第一条 乙方为甲方提供瀛海镇政务服务中心“综合窗口”购买服务项目服务相关工作。

第二条 合同期限1年：2024年4月1 日至2025年3月31 日。

服务地点：北京市大兴区瀛海镇政务服务中心。

## 第二章 服务要求

第三条 服务内容：乙方按照甲方的需求提供以下服务：

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。在服务站设置无差别综合受理窗口，实现所有进厅事项“一窗受理”，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，建立服务窗口综合培训及考评体系，构建层层衔接、动态完善的制度体系，为企业提供规范化、标准化、专业化的政务服务。

3、材料流转服务。为提升政务服务效能，不断优化内部流程，本着“号池不堆号，厅内不堆人”的工作原则，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，办理结果可根据群众需要，自行选择邮寄服务或到受理业务的实体大厅领取。

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。

## 第三章 双方权利义务



#### 第四条 甲方的权利与义务

- 1、甲方有权对乙方就本合同约定的服务项目所做工作进行监督检查。
- 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。因甲方提供的信息有误所造成的损失，由甲方自行承担，不视为乙方违约。
- 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、场地、环境和乙方所需的必要其他条件安排，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、乙方须与乙方工作人员建立合法有效的劳动关系，并为其缴纳社会保险。
- 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，乙方应承担相应责任。

#### 第四章 保密条款

第六条 本项目实施过程中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，但双方为履行本合同目的使用对方提供的服务除外，法律另有规定的除外。



第八条 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。

第九条 乙方保证提交甲方之文件资料及相关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，相关责任由乙方承担。任何一方违反本条约定的保密事项，都应承担相关责任，同时有义务采取有效措施阻止信息进一步扩散。

第十条 保密期限：自本合同生效之日起贰年内，本条款不受本合同终止的影响。

## 第五章 费用及支付

第十一条 本合同总金额为¥1328083.00 元（大写：人民币壹佰叁拾贰万捌仟零捌拾叁元整）（以下简称“合同总金额”）。

### 第十二条 支付方式和支付时间

合同签订后10个工作日内，甲方向乙方支付合同总金额的60%，即¥796849.80 元（大写：人民币柒拾玖万陆仟捌佰肆拾玖元捌角整）；

合同签订满六个月前的10个工作日内，甲方向乙方支付合同总金额的30%，即¥398424.90元（大写：人民币叁拾玖万捌仟肆佰贰拾肆元玖角整）；

合同期满前，甲方向乙方支付合同总金额的10%，即¥132808.30元（大写：人民币壹拾叁万贰仟捌佰零捌元叁角整）。

第十三条 甲方每次付款前乙方需先行开具等额增值税普通发票，如因乙方未提供合格发票导致甲方付款延迟的，不视为甲方违约。

### 甲方开票信息：

单位名称：北京市大兴区瀛海镇人民政府

纳税人识别号：

### 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

第十四条 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。

第十五条 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；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。合同解除后，甲方应按合同迟延支付部分管理服务费10%作为违约金支付给乙方并赔偿乙方为准备履行合同而花费的合理费用，具体金额双方按实际履行情况另行书面确认。

第十六条 乙方未按合同约定期限、内容履行合同义务，经甲方书面催告要求其采取补救措施，乙方在一个月的宽限期内仍未改进的，甲方有权解除合同。合同解除后，乙方应按不符合合同约定部分管理服务费10%作为违约金支付给甲方，双方据实结算已履行部分的项目费用。

如乙方有下列违约情况，合同解除后，乙方应按照合同管理服务费金额的10%作为违约金支付给甲方，双方据实结算已履行部分的项目费用并退还未履行部分服务费。

1、乙方提供服务不符合本合同约定内容的，乙方应于合理时间内更换相关服务人员，更换后服务仍不合格的，甲方有权解除合同。

2、乙方服务受到有效投诉并给甲方造成重大影响的，每发生一次，应按合同金额的0.1%作为违约金支付给甲方，累计发生5次，甲方有权解除合同。

3、乙方有违约行为经甲方催告拒不改正的，或者有其他严重违约行为的，甲方有权解除合同。

第十七条 不论本合同其他条款有何约定，双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30%。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，但应支付对方为实现合同所约定的权利而产生的律师费、诉讼费等。

## 第七章 争议解决

第十八条 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。

第十九条 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，挂号签收或者退回当日视为送达；以传真或电子邮件方式的，发出时视为到达。

第二十一条 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。如逾期未通知，则乙方依据本条规定向另一方落款处载明的地址发出通知等书面文件后的第三日视为送达。如进入司法程序，相关诉讼文书（包括不限于起诉书、判决书、裁定书等）的送达仍可适用前述规则。

### 第九章 生效及其他事项

第二十二条 本合同一式肆份，甲乙双方各执贰份，每份具有同等法律效力。

第二十三条 本合同自甲乙双方法定代表人或委托代理人签字或加盖人名章并盖单位章后生效，合同签订后如需修改变更，须经甲、乙双方协商达成一致后，以签订补充协议的方式进行修订。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。

甲乙双方均有义务主动配合结果查究。

附件《综合窗口服务考核办法》

（以下无正文）

甲方全称（盖章）：

北京市大兴区瀛海镇人民政府

法定代表人：

或委托代理人：

联系电话：010-69278211

地址：北京市大兴区 104 国道 38 号

签订日期：2024年4月10日

乙方全称（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：

联系电话：010-82447017

地址：北京市丰台区六里桥 1 号七层 704 室

签订日期：2024年4月10日



附件：

## 综合窗口服务考核办法

### 考核内容

1. 严格遵守政务服务中心各项相关规章制度，出现违规行为核实无误后对当事人进行批评教育，出现 3 人次以上则扣乙方 0.5 分。

2. 出现严重违纪现象或给政务服务中心形象造成严重影响核实无误后，对当事人进行批评教育，并扣乙方 2 分。

3. 综合窗口人员在政务服务中心内无故与来厅办事企业群众、同事及其他工作人员发生争吵的，对当事人进行批评教育，并扣乙方 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，并扣乙方 2 分。

4. 在接待办事企业群众过程中，因自身原因出现服务方面等问题造成办事企业群众通过 12345 等途径投诉的核实无误后，对当事人进行批评教育，并扣乙方 1 分。

5. 在接待办事企业群众咨询、受理过程中，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，扣乙方 0.5 分。

6. 在接待办事企业群众过程中，长时间接打私人电话、做与综合窗口工作无关的其他事项，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，扣乙方 1 分。

7. 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，并扣乙方 1 分，一个月内迟到、早退 3 人次（10-30 分钟内），对涉及人员进行告诫谈话、批评教育，并扣乙方 1 分。

8. 工作时间内因公、因私临时离开岗位 10 分钟之内必须摆放“请您稍后”牌，超过 30 分钟的，须向项目经理报备，并摆放“暂停服务”牌，返回后及时移开告知牌。凡不请假、不摆牌者，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，并扣乙方 1 分。

9. 未认真履行岗位职责，不能熟练掌握业务工作，未按照政务服务中心制定



的管理制度和绩效考核制度的，对涉及人员进行告诫谈话、批评教育，并扣乙方 2 分。

10. 项目经理应每个季度完成一次季度运营报告，全年共完成四次。未按规定完成的对涉及人员进行告诫谈话，并扣乙方 2 分。

合同期满前，甲方根据上述综合窗口服务考核办法对乙方服务进行考核，考核分数须双方确认。考核采用百分制，90 分及以上为优秀，80-89 分为良好，70-79 分为中等，60-69 分为合格，低于 60 分为不合格。