

政务服务中心综合窗口建设服务项目
政府采购合同

甲方：北京经济技术开发区政务服务中心

乙方：北京新广视通科技集团有限责任公司



政务服务中心综合窗口建设服务项目 委托服务合同

甲方（采购人）：北京经济技术开发区政务服务中心

法定代表人：石雨

联系电话：010-67857677

地址：北京经济技术开发区万源街4号10层

乙方（中标人）：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：北京市丰台区广安路9号院2号楼9层909、910室

政务服务中心综合窗口建设服务项目是经开区政务服务中心专门面向中小企业采购的项目。根据《中华人民共和国民法典》和相关法律法规的规定，甲乙双方本着平等、自愿、公平、诚信的原则，就甲方委托乙方承接经开区政务服务中心综合窗口建设服务项目相关事宜，经双方协商一致，签订本合同，甲乙双方共同遵守。

第一章 合同期限

第一条 合同期限：2024年6月24日-2025年6月23日

第二章 服务内容及要求

第二条 乙方应按甲方要求提供如下服务：

开展政务服务窗口建设规划、窗口日常运行管理、窗口业务服务及投诉处理工作；开展综窗工作人员各类培训及业务考核工作；开展

政务服务中心各类不见面政务服务工作；开展各级政务服务站点现场受理及帮办代办工作；开展开发区政务服务事项标准化梳理、知识库梳理、更新维护工作；开展其他延伸服务等工作。具体要求如下：

1. 在政务服务中心统筹监管下，保障政务服务综合窗口平稳运行。

2. 政务服务窗口建设规划工作。根据政务服务标准化的建设要求，科学、合理、规范地设置岗位并对特殊岗位进行优化配置。岗位包含一号咨询、引导帮办、综合受理、综合出件、政务专递等方面，明确岗位职责和责任主体。

3. 政务服务窗口日常管理工作：

(1) 派驻项目经理、主管，组建综窗服务团队，负责人员招聘、岗位培训、业务考核，保障综窗工作人员的业务能力和服务水平达到政务服务中心要求的标准。

(2) 制定完善的管理制度和绩效考核制度并进行落实。

(3) 定期对综窗工作人员进行服务规范、心理疏导、安全教育、法制宣传等培训。

(4) 定期组织综窗工作人员体检。

(5) 负责综窗工作人员统一工装制作。

(6) 其他政务服务窗口日常管理工作。

4. 政务服务窗口业务服务工作。提供一号咨询、引导帮办、综合受理、综合出件、政务专递以及保障优化营商环境改革政策落地的其他各类延伸服务等工作。

5. 综合窗口工作人员业务考核工作。为提升综窗人员业务能力，以考促学，乙方安排每周进行业务考试，全年不少于 48 次。

6. 综合窗口工作人员行为规范考核工作。为提升综窗人员服务品

质，规范服务行为，乙方安排每月进行绩效考核，确保每名综合窗口工作人员全年绩效考核平均分不低于 90 分，并对优秀的工作人员进行激励。

7. 大厅现场管理工作。制定现场管理工作方案，通过每日对大厅环境、设施设备、服务规范、仪容仪表、业务办理、工作纪律等方面进行日常检查管理，及时发现问题并解决问题。

8. 政务服务投诉处理工作。承担投诉接待、情况核实、解决纠纷、意见反馈等工作。包括提供受理渠道、流程、处理建议等内容。

9. 大厅讲解接待工作。配合政务服务中心完成外单位参观、调研的讲解接待工作。

10. 延时服务工作。根据企业群众办事需求，在法定工作日，提供午间不间断的延时服务；在正常对外开放时间外，提供预约事项工作日早晚各半个小时、周末 4-6 个小时的延时服务。

11. 政务服务事项标准化梳理、知识库更新维护工作。负责对政务服务中心所有进厅事项进行颗粒化、标准化梳理、更新、维护。并将其应用于岗位培训、业务考核、综合咨询、帮办代办、一次性告知、智能问答等各类服务场景，同时为政务服务精细化数字化管理提供内容和数据支撑。

12. 政务服务窗口建设研究工作。每月统计、汇总和分析业务数据并形成报告；总结亮点，撰写简讯，并根据综合窗口运行实际，适时调整建设研究方案，为政务服务中心业务发展和提升服务效能提供决策依据。

13. 协助大厅突发事件的处置工作。及时发现、上报和处理，形成规范化的应急预案，定期开展应急演练，并通过大厅的巡查机制及自

身服务的提升，消除潜在的苗头性隐患。应提供应急流程图、明确应急处理分工组织架构。

14. 协助开发区政务服务中心完成其它相关工作。

第三条 服务所需人员由乙方进行选聘，最终选派至本项目的服务人员需经甲方确认。

第四条 窗口服务人员需具备以下条件：

1. 本科及以上学历，专业不限，性别不限，年龄 35 周岁以下(有窗口工作经验者可适当放宽条件)。

2. 具有中华人民共和国国籍，享有公民的基本政治权利；在同等条件下，中共党员优先考虑；

3. 遵纪守法、品行端正、热爱本职工作，具备良好的职业道德。普通话标准，有较强服务意识和语言沟通能力，能熟练操作计算机；

4. 政治表现良好，能吃苦耐劳，服从安排，有奉献精神，无违法犯罪记录。

5. 身体健康，无传染病、精神病等疾病，身体无明显缺陷。

第五条 投入到本项目的工作人员需满足如下要求：

1. 严格遵守政务服务中心各项规章制度；

2. 认真履行岗位职责，熟练掌握业务工作，高标准完成工作任务；

3. 严格遵守政务服务规范，为企业群众提供热情、周到的服务。

第三章 效益目标

第六条 乙方需达到以下效益目标：

1. 确保派驻政务服务中心的综合窗口服务团队人员素质过硬，做好业务培训，系统培训保质保量的完成综合窗口各项服务工作，企业群众满意度 95%以上。

2. 保障优化营商环境相关改革政策在窗口落地，确保在北京市组织的各类优化营商环境竞赛中名列前茅。

3. 培育和激发市场主体活力，创新服务模式，打造不少于 3 个创新服务场景。

4. 企业群众满意度提升。通过提升工作人员的业务能力、服务水平及服务意识，优化服务环境，形成不少于 3 个基层政务服务典型案例。

5. 甲方要求的其它可达成的且与本项目相关的效益目标。

第四章 双方权利义务

第七条 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并进行考核。

2. 如乙方工作人员提供的服务无法达到甲方要求，甲方有权要求乙方更换工作人员。

3. 因乙方人员原因造成甲方或第三方人身或财产损失或其他损失的，由乙方承担全部责任。

4. 甲方应按时足额向乙方支付服务费用。

5. 合同生效后，甲方应配置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。

6. 项目实施过程中，甲方应为乙方工作人员提供办公场所和完成工作任务必须的办公设备，以满足服务需要。

7. 乙方不履行本合同约定的或者未按照本合同约定标准履行的，甲方有权要求乙方予以整改，并追究其违约责任。

第八条 乙方的权利与义务

1. 乙方应根据甲方工作需要和用人标准的要求，配备足够的综窗

人员，到甲方指定的工作地点，承担一号咨询、引导帮办、综合受理、综合出件、政务专递及其他各类延伸服务等工作，并根据甲方的实际需求进行人员的增减和调整。

2. 乙方派驻一名项目经理，具有3年以上服务类项目及团队管理经验，负责统筹整个项目的运行管理，负责综窗服务团队的建设管理、日常管理、教育管理、业务管理、投诉处理等工作。派驻至少2名主管，具有3年以上政务相关现场运营管理经验，负责本项目行政管理、工资考勤、绩效管理、现场管理、档案管理及各类组织协调工作；负责所有进厅事项的业务管理、信息化系统协调、培训考核、数据统计分析、政策落地实施、知识库梳理更新等工作。每类岗位至少配备一名组长，负责本组人员的业务培训考核、人员的日常管理、现场管理、网格化管理等现场运营、业务等相关工作。

3. 乙方应制定完善的人员管理制度和岗位管理方案、绩效考核方案，如有人员调换，需经甲方确认后及时调整，确保大厅工作正常开展。项目经理、主管、组长不得出现空缺。

4. 乙方投入本项目的综窗服务人员（含管理团队）、方案及相关管理制度均需报甲方通过后，方可实施。

5. 乙方或乙方人员提供的服务不符合甲方要求的，乙方需在甲方指定的时间内整改或根据甲方要求调换符合要求的工作人员，并负责处理与该人员之间的劳动关系等后续工作，避免对甲方的正常运行造成不利影响。

6. 乙方每月向甲方提供本项目的业务考核情况、综窗人员的绩效考核情况及月度总结。

7. 综窗人员在甲方工作期间，其日常管理、安全教育、行为规范、

月评、季评及年度考核等均由乙方负责落实。

8. 综窗人员上岗前由乙方组织岗前培训，合格后正式上岗。培训内容包括与岗位相关的应知应会岗位职责、岗位业务、系统应用、行为规范和规章制度等。

9. 乙方应进行团队建设、思想教育和意识形态教育，每季度至少开展一次，避免投入本项目的服务人员产生有效投诉或不良舆情。

10. 乙方应当为综窗人员提供统一的工装，工装样式及制装费用需报甲方确认后方可实施。

11. 乙方应当定期组织综窗人员体检，确保人员身心健康，无传染病、精神病等疾病，体检费需报甲方确认。

12. 乙方应对工作人员每季度至少进行一次廉政风险教育，不得在履行与本合同有关的服务中接受佣金、回扣或类似款项及各类物品。

13. 综窗人员在甲方工作期间，应遵守和履行甲方的各项规章制度、纪律要求、岗位职责，以及甲方的保密信息，维护甲方的声誉和利益。因服务人员违反甲方规章制度、纪律要求或泄密的，由乙方承担全部责任。

14. 乙方应按照《中华人民共和国劳动合同法》规定与乙方工作人员订立劳动合同，按时、足额向综窗人员支付劳动报酬、缴纳社会保险和住房公积金，并代缴综窗人员的个人所得税等。

15. 乙方负责处理与综窗人员有关的一切事项（包括但不限于综窗人员工伤事故、劳动纠纷、人身伤害等），并自行承担由此产生的全部责任，不得因与服务人员就劳动法律关系或在其他方面的任何争议或瑕疵影响其履行在本合同协议下的义务。

16. 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。

17. 乙方应配合甲方接受纪检监察部门结果查究工作。

第五章 知识产权及保密条款

第九条 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。

第十条 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。

第十一条 乙方须保证参与本项目的服务人员均与其建立合法有效的劳动或劳务关系，并要求其签订相关保密协议，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，否则由乙方方向甲方承担违约责任。

第十二条 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。

第十三条 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、名誉方面的损失）赔偿责任。赔偿金额为合同款的 5%。

第十四条 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。

第六章 费用及支付

第十五条 合同总金额：20,848,600.00 元（大写：人民币贰仟零捌拾肆万捌仟陆佰元整）。包含综合受理服务 4,950,000.00 元、引导帮办服务 11,820,000.00 元、一号咨询服务 3,300,000.00 元、综合出件服务 418,600.00 元、政务专递服务 360,000.00 元。

其中：综合受理岗业务量 55000 件，服务单价：90 元/件；

引导帮办岗业务量 197000 件，服务单价：60 元/件；

一号咨询岗业务量 55000 件，服务单价：60 元/件；

综合出件岗业务量 14000 件，服务单价：29.9 元/件；

政务专递岗业务量 36000 件，服务单价：10 元/件。

乙方应在合同期内完成上述各岗位业务量。合同执行期间，甲方对乙方的执行情况进行阶段性验收，乙方完成合同约定服务内容即为验收合格，甲方按照合同约定支付服务费；合同执行完毕，甲方对乙方的执行情况进行总体验收，乙方完成上述岗位应完成的业务量及合同约定的全部内容即为验收合格，甲方按照合同约定支付服务费。乙方未完成上述岗位应完成的业务量，甲方有权对未完成部分按照岗位服务单价进行费用扣除。乙方超额完成上述岗位业务量，甲方不再额外支付服务费。

第十六条 支付方式和支付时间

双方一致同意，合同款分四次支付，分别如下：

第一次：双方合同签订生效，甲方通知乙方开具发票，在收到乙方开具发票后，甲方向乙方支付合同总金额的 40%，即 8,339,440.00 元（大写：人民币捌佰叁拾叁万玖仟肆佰肆拾元整）；

第二次：甲方对乙方 2024 年 10 月 31 日前的合同履行情况进行第

一阶段验收，综合考虑业务量办理的周期性和阶段性，乙方按合同约定完成每月的服务内容，且业务量完成全年业务量的三分之一（完成率差额变动幅度在 5%之内）即为验收合格。验收合格后，甲方通知乙方开具发票，收到发票后，甲方向乙方支付合同总金额的 10%，即 2,084,860.00 元（大写：人民币贰佰零捌万肆仟捌佰陆拾元整）；

第三次：甲方对乙方 2025 年 3 月 31 日前的合同履行情况进行第二阶段验收，综合考虑业务量办理的周期性和阶段性，乙方按合同约定完成每月的服务内容，且业务量完成全年业务量的四分之三（完成率差额变动幅度在 5%之内）即为验收合格。验收合格后，甲方通知乙方开具发票，收到发票后，甲方向乙方支付合同总金额的 30%，即 6,254,580.00 元（大写：人民币陆佰贰拾伍万肆仟伍佰捌拾元整）；

第四次：合同到期后，甲方对项目整体完成情况进行验收，乙方按照合同约定完成服务内容及业务量的，甲方通知乙方开具发票，收到乙方发票后，甲方向乙方支付合同总金额的 20%，即 4,169,720.00 元（大写：人民币肆佰壹拾陆万玖仟柒佰贰拾元整）。如业务量未达到合同约定数量，甲方有权按照岗位服务单价标准对乙方未完成部分扣减相应费用后支付剩余合同款项。

2. 甲方每次付款前，乙方需先行向甲方提供同等金额的符合甲方要求的增值税发票，乙方延迟提供发票的，甲方有权暂缓付款且无需承担任何责任。

3. 实际支付时间以财政预算拨付时间为准。如遇其他情况，双方另行协商。

第十七条 乙方指定的收款账户如下：

户名：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

开户行行号：102100004880

第七章 履约验收方案

第十八条 履约验收的主体、时间、方式、程序：

第一阶段验收：2024年11月，乙方提交2024年10月31日前项目完成情况报告及履行合同相关材料供甲方验收，甲方在收到报告后组织验收，验收完毕后，甲乙双方签署《第一阶段验收报告》，作为付款依据。

第二阶段验收：2025年4月，乙方提交2024年11月1日-2025年3月31日项目完成情况报告及履行合同相关材料供甲方验收，甲方在收到报告后组织验收，验收完毕后，甲乙双方签署《第二阶段验收报告》，作为付款依据。

总体验收：合同到期后，乙方提交项目整体完成情况报告及履行合同相关材料供甲方验收，甲方在收到报告后组织验收，验收完毕后，甲乙双方签署《验收报告》，作为付款依据。

履约验收的内容及标准：甲方根据本合同及招标文件、投标文件及国家同行业有关标准，对每一项商务、技术要求进行履约验收。验收不合格的，甲方有权就验收不合格的内容扣除乙方部分合同款。

第八章 违约责任

第十九条 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。

第二十条 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。

第二十一条 甲方有权针对乙方的服务成果进行考评，并有权要求其采取补救措施；经甲方口头或书面催促，乙方在一个月的整改期内仍未按约定提供服务的，甲方有权解除本合同，并根据乙方的工作量据实结算，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，并按照合同剩余项目服务费用的 10%作为违约金支付给甲方，具体金额双方按实际履行情况另行书面确认。

第二十二条 甲方因自身原因迟延支付服务费用，由此造成工作停滞、延误的，乙方不承担迟延履行责任；经乙方口头或书面催促，甲方在一个月的宽限期内仍未支付服务费用的，乙方有权解除本合同，甲方应据实结算，并按照合同剩余项目服务费用的 10%作为违约金支付给乙方，具体金额双方按实际履行情况另行书面确认。

第二十三条 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。

第二十四条 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。

第九章 争议解决

第二十五条 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。

第二十六条 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。

第二十七条 诉讼期间，合同无争议部分应继续遵照执行。

第十章 通知

第二十八条 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，应当自变更之日起5日内，及时书面通知对方。否则，由未通知方承担由此而引起的相关责任。

第十一章 合同文本及其他事项

第二十九条 下列与本次采购活动有关的文件及附件是本合同不可分割的组成部分，与本合同具有同等法律效力，这些文件包括但不限于：招标采购文件；投标文件；乙方在投标时的书面承诺；中标通知书；合同补充条款或说明。

第三十条 本合同一式陆份，甲乙双方各执叁份，具有同等法律效力。

第三十一条 本合同自甲乙双方签字盖章之日起生效。本合同未尽事宜，由甲、乙双方协商一致后签署补充协议，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。

甲方（盖章）

法定代表人

或授权代表（签字）：

签订日期：2024年6月17日

乙方（盖章）

法定代表人

或授权代表（签字）：

签订日期：2024年6月17日