

合同编号：ZC-202504-11

苏尼特右旗政务服务与数据管理局
综合窗口服务外包项目

委托服务合同

甲方：苏尼特右旗政务服务与数据管理局

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 乙方为甲方提供苏尼特右旗政务服务与数据管理局综合窗口服务外包项目相关服务工作。

第二条 合同期限：2025年2月15日至2026年2月14日。

(①本项目 2024 年度服务截止日期为 2025 年 2 月 14 日，此时，2025 年度项目尚未按流程选出 2025 年度服务商，为确保项目相关工作不断档，项目续接前仍由 2024 年度服务商继续承担相关工作直至政府采购程序选出 2025 年度服务商并承接该项工作为止。②本项目经公开磋商，乙方为 2025 年度中标服务商。③因 2024 年度、2025 年度服务商均为乙方，故乙方实际服务期限为 2025 年 2 月 15 日至 2026 年 2 月 14 日。)

第二章 服务要求

第三条 服务内容：乙方按照甲方的实际需求提供以下服务：

承担本合同项下的综合窗口咨询、接件受理、文件流转、统一出件等服务，共计10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、办事流程等咨询及办事引导服务，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，协助办事企业和群众进行咨询打（复）印、表格填写等工作。

2. 综合受理服务。按照标准收件（受理）标准和步骤进行收件（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”原则。

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. “苏畅办”反映办不成事服务。汇总、记录、分析企业、群众反映未能实现成功受理、成功审批或群众多次到大厅未能解决问题等，并限期解决，以畅通企业、群众反映问题渠道，提高办事效率。

8. “四办”工作服务。将“四办”工作纳入到综合窗口里面，负责工改窗口业务受理工作、“四办”工作以及甲方交办的其他相关业务工作。

“四办”工作服务：负责大厅“掌上办、网上办”的推广工作。即安排专人指导办事群众尽可能使用“蒙速办”APP，在自助服务区开展“掌上办、网上办”推广工作。全面推行“蒙速办·一网办”工作，提升一体化政务服务平台服务能力和水平。负责“帮办、代办”工作窗口受理工作，包括指导企业、群众填写帮办代办协议书、负责收集帮办代办事项的前期资料、向基层延伸的“小苏代办”服务等。收集齐全后转交政务服务局帮办代办专业人员。根据甲方要求，开展政务服务事项流程、材料时限梳理工作，对梳理出的问题，提交政务服务局。再政务服务局要求各委办局在平台进行修改完善。负责按甲方要求开展“一件事一次办”的流程梳理、接件、流转及完成亮点等工作。

9. 综窗人员每月开展业务培训不少于1次，每半年开展礼仪培训1次。

10. 综窗接件人员实行 AB 岗，每人都要熟练掌握入驻综窗事项的受理环节。综窗人员不少于3名需具备较高文字表达能力和材料撰写能力负责文字材料起草，熟练掌握公文写作格式和基本规范，包括文体、语言、段落结构、排版技巧、措辞表达、行文逻辑等；需培养不少于2名大厅讲解员，确保讲解员有良好的语言沟通能力和表达能力，具备较好业务能力。

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。

6. 甲方制定综窗人员监管台账，根据监管台账动态调整乙方工作人员。

7. 乙方工作人员需严格按照甲方要求和标准开展各项工作，若不服从管理、不符合要求的，甲方有权更换人员，情节严重后果的甲方有权终止合同。

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实际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。

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，应按照本合同管理服务费的5%承担违约责任，如违约金不足以弥补损失的，守约方有权继续追偿。

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 本合同服务费为¥844600.00元(大写:人民币捌拾肆万肆仟陆佰元整)(以下简称“本合同总金额”)。

第十三条 支付方式和支付时间

经甲、乙双方协商一致，付款约定如下：

合同签订后20个工作日内，甲方向乙方支付本合同总金额的30%,¥253380.00元(大写:人民币贰拾伍万叁仟叁佰捌拾元整)；

合同签订5个月后的10个工作日内，甲方向乙方支付本合同总金额的40%,¥337840.00元(大写:人民币叁拾叁万柒仟捌佰肆拾元整)；

合同期满前一个月内，甲方向乙方支付本合同总金额的30%,¥253380.00元(大写:人民币贰拾伍万叁仟叁佰捌拾元整)。

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。

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；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的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。

第十七条 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，乙方应按未按合同约定履约部分管理服务费的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。

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金额。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 本合同自甲乙双方盖章之日起生效，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): 苏尼特右旗政务服务与数据管理局



法定代表人:



或委托代理人:

联系电话:

签订日期:

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:

吴艳



或委托代理人:

联系电话: 010-82447017

签订日期: 2015.4.18



新广视通公司
10507