

科左中旗政务服务中心聘用第三方 专业机构服务

委 托 服 务 合 同

甲方：科尔沁左翼中旗政务服务中心

乙方：北京思源同创科技有限责任公司

甲方：科尔沁左翼中旗政务服务局

地址：科左中旗保康镇教育园区洪格尔大街于宝龙山路交汇处政务服务中心

乙方：北京思源同创科技有限责任公司

地址：北京市朝阳区朝阳路8号5层2单元511

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 合同内容及合同期限

第一条 乙方为甲方提供科左中旗政务服务中心聘用第三方专业机构服务项目提供综合窗口运营管理服务。

第二条 合同期限一年，即2023年5月9日至2024年5月8日（考核合格可续签）。

第二章 项目要求

第三条 乙方应根据甲方需求提供以下服务：

1. 提供专业化团队

完成综合窗口队伍的重组，包括人员解聘招聘、队伍分区、辅助保障、制度建设、考试培训等队伍建设任务。根据大厅工作要求，制定政务服务各岗位工作职责，岗位指导书、业务工作流程等制度汇编。为企业群众提供线上线下统一、服务标准统一、服务品质统一、品牌形象统一的政务服务。

2. 规范化运营

规范运营，制订标准化窗口运营、政务服务一体化管理、“好差评”、一次性告知、首问负责等制度规范，明确业务、队伍、服务、信息化应用、应急处置、监督评价等方面的工作运行机制，提供标准统一、运行规范的综合窗口服务。

规范防控，针对大厅现场出现的问题、群众投诉的问题、外部检查指出的问题等多维度“问题源”，构建及时、清晰、准确的跟踪反馈机制，力争做到“未诉先办”，确保做到“接诉即办”，不断提升满意率。规范促效，通过优化细化综合服务、专项领域服务和完善制度机制，助推政务服务便利化改革，提升企业群众办事体验。

3. 制度化管理

创建组织制度，组建大厅管理团队，持续提升组织领导力，强化团队建设管理，不断提升服务品质。创新队建制度，以加强队伍建设为主线，以制度机制建设为保障，以教育培训常态化为切入点，制定统一的业务规范、业务学习、培训机制等，对综窗人员实行标准化管理。实行会议制度，开展晨会、夕会、周例会等各类会议。实行报告制度，定期对服务环境、行为规范、服务标准、服务效率等进行管理及巡查并出具项目运行报告。形成应急机制，有效协助处理企业群众的投诉并给予相关工作建议；提高现场突发事件、疫情防控及不可抗力等情况的应急响应能力。实行绩效考评制度，通过建立绩效评价机制、细化考评细则、规范考评项目等措施，对服务岗位的工作态度、执行纪律、行为规范、业务办理量、投诉情况等多维度进行综合评价、量化考核，并将结果应用于调整岗位、升职升级、评优评奖等方面。落实政务公开制度，促进政务服务中心工作人员高效廉洁、依法行政、改进服务，切实保障政务服务大厅平稳运行。

4. 标准化流程

（4.1）综合咨询服务。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对应的窗口，对群众的疑问进行现场解答。

（4.2）综合受理服务。“全科型”窗口人员实现所有进厅事项“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。

（4.3）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，设置内部流转岗位，由专人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。

（4.4）统一出件服务。综合出件窗口主要负责提供：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。

(4.5) “办不成事”反映窗口。按照“发现问题、分析原因、派发工单、限期解决、结果核查、监督检查”程序，规范“办不成事”问题台账管理，对投诉、建议、咨询、表扬类内容分类登记，全程留痕。让其能尽快进行业务办理。

(4.6) “一次办”服务。提供一件事导办受理服务，将主题事项涉及的事项名称、办理方式、办理时限以及需要补正的材料等要素一次性告知办事群众，同时进行主题事项的受理工作，让企业群众“少跑腿”。

(4.7) “帮您办”服务。以适老助残和解决“办不成事”为导向，设置“帮您办”爱心岗位，融合开通办不成事反映渠道，按照“暖便优”标准提供全程帮办、导办代办等特惠服务，对行动不便的群众开辟“绿色通道”，启用“无障碍”设施设备，破解老弱病残孕群体办事困扰；按照“发现问题、分析原因、派发工单、限期解决、结果核查、监督检查”程序，规范“办不成事”问题台账管理，对投诉、建议、咨询、表扬类内容分类登记，全程留痕。让其能尽快进行业务办理。

第三章 效益目标

第四条 乙方需达到以下效益目标：

1. 确保综合窗口队伍素质过硬。保证窗口建设工作的顺利开展，提供高素质、稳定的工作人员队伍。
2. 提升政务服务工作品质。通过加强日常工作管理，创新管理模式，提升科左中旗政务服务中心服务品质。
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。
4. 参与综合窗口建设研究工作。定期统计、汇总和分析业务数据并形成报告。
5. 负责综合窗口投诉处理工作。配合承担接待、情况核实回复等工作。

第四章 双方权利义务

第五条 甲方的权利与义务

1. 甲方有权对乙方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。

第六条 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工作方案。

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. 乙方给甲方或任何第三人造成损失的，乙方应承担赔偿责任。

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。

6、乙方对合同第三条约定的服务内容均应当根据合同约定标准和要求，向甲方提供书面的方案、报告，并且认真全面落实。

第五章 知识产权及保密条款

第七条 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。

第八条 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。

第九条 乙方须保证要求被派驻人员签订相关保密协议。被派驻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。

第十条 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。

第十一条 乙方违反本条约定的保密事项，应按照本合同总金额的 10%承担违约责任，如违约金不足以弥补损失的，甲方有权继续追偿。

第十二条 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。

第六章 费用及支付

第十三条 服务费用总计为 1644200 元，大写：壹佰陆拾肆万肆仟贰佰元（简称合同总金额）。

第十四条 支付方式和支付时间

1 期：支付比例 30%，合同签订后 15 个工作日内甲方向乙方支付合同总金额的 30%，即人民币 493260 元，大写（肆拾玖万叁仟贰佰陆拾元整）。

2 期：支付比例 30%，2023 年 7 月 28 日前甲方向乙方支付合同总金额的 30%，即人民币 493260 元，大写（肆拾玖万叁仟贰佰陆拾元整）。

3 期：支付比例 20%，2023 年 10 月 28 日前甲方向乙方支付合同总金额的 20%，即人民币 328840 元，大写（叁拾贰万捌仟捌佰肆拾元整）。

4 期：支付比例 20%，2024 年 2 月 28 日前甲方向乙方支付合同总金额的 20%，即人民币 328840 元，大写（叁拾贰万捌仟捌佰肆拾元整）。

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：

公司名称：北京思源同创科技有限责任公司

开户行：中国光大银行股份有限公司北京分行营业室

账号：35000188000434383

第七章 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 甲方应当按约支付合同费用，但甲方逾期支付的乙方也不应当停止提供服务；但是，非政府政策、财政或不可抗力等原因，经乙方书面催告，甲

方在一个月的宽限期内仍无故不支付合同费用的，乙方有权解除合同，合同解除后，双方据实结算费用，且甲方按照应付未付金额的 20%向乙方支付违约金。

第十七条 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。

第十八条 乙方违反本合同第五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。乙方应按合同约定及甲方规定时间进行合同约定各项工作，每逾期一日，乙方同意按合同总价款的千分之五向甲方支付违约金，逾期十日以上的，甲方有权解除本合同，乙方同意按合同总价款的 20%向甲方支付违约金，并赔偿因此给甲方造成的全部损失，以及承担全部责任。乙方提供的合同约定服务工作，应符合合同约定及甲方要求，如不符合，乙方应在甲方规定时间内予以更改。如更改后仍不符合或乙方不予更改的，甲方有权解除本合同，乙方同意按合同总价款的 20%向甲方支付违约金，并赔偿因此给甲方造成的全部损失，以及承担全部责任。

乙方需具备本合同约定的相应资质及专业能力，其委派的人员也需符合合同约定，否则，甲方有权解除本合同，乙方同意按合同总价款的 20%向甲方支付违约金，并赔偿因此给甲方造成的全部损失，以及承担全部责任。

本合同中所述甲方全部损失，包括但不限于甲方所支付的诉讼费、律师费、差旅费、鉴定费、担保费等所有费用。

第八章 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，任何一方均可向合同履行地的法院管辖提起诉讼。

第九章 通知

第二十二條 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。

第二十三條 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。

第十章 生效及其他事项

第二十四條 本合同一式肆份，甲乙双方各执贰份。

第二十五條 本合同自甲乙双方授权代表签字并盖章之日起生效，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。

第二十六條 项目验收由乙方按月提供项目运营报告，甲方结合合同条款审核报告内容。

（以下无正文）

甲方：科尔沁左翼中旗政务服务局

乙方：北京思源同创科技有限责任公司

（盖章）

（盖章）

法定代表人或授权委托人：

法定代表人或授权委托人：

（签字）

（签字）

年 月 日

年 月 日