

# 委托服务合同

项目名称：委托建设和运营澄迈县政务服务大厅和老城经

济开发区投资服务中心“综合窗口”项目

项目编号：HNZD-2023-071

甲方：澄迈县行政审批服务局

乙方：北京外企（三亚）人力资源服务有限公司

日期：2023年9月12日

序号	服务名称	服务对象	服务内容	购买服务期限
1	综合窗口人工服务	企业及民众	窗口服务外包 (政务服务组) 负责各窗口接待工作。社会事务区6个, 工程建筑区6个, 企业服务区6个, 导办1个, 制证1个。地点: 澄迈县行政审批局	一年
2	人工服务	民众	共计: 25个 负责各窗口接待工作。一区综合窗口4个, 导办1个。地点: 老城科技新城	一年

乙方按照甲方采购需求向甲方提供服务人员。

### 一、服务内容

厅和老城经济开发区投资服务中心“综合窗口”项目约定如下:  
甲乙双方经友好协商, 就委托建设和运营澄迈县政务服务中心

实信用的原则, 同意按照以下条款和条件, 签署本合同。

乙双方根据《中华人民共和国民法典》、《中华人民共和国政府采购法》以及其他法律、法规的规定, 按照公正、平等、自愿、诚信的原则, 经双方友好协商, 就委托建设和运营澄迈县政务服务中心“综合窗口”项目约定如下:  
海南政德项目管理有限公司(代理机构名称)通过竞争性磋商文件在国内以竞争性磋商方式进行采购。经磋商小组确定, 北京外企(三亚)人力资源服务有限公司(乙方)为成交投标人。甲、乙双方根据《中华人民共和国民法典》、《中华人民共和国政府采购法》以及其他法律、法规的规定, 按照公正、平等、自愿、诚信的原则, 经双方友好协商, 就委托建设和运营澄迈县政务服务中心“综合窗口”项目约定如下:

甲方(单位名称): 澄迈县行政审批服务局  
乙方(单位名称): 北京外企(三亚)人力资源服务有限公司

主要负责制证、出证；负责核对审批服务结果或有关材料、办事人员信息等，通过电话、系统、短信等方式通知申请人领取办理结果；负责将结果以“单件”或“打包”的形式，通过网络、系统、邮政寄递等一次性准确反馈给申报人，实现“一窗出结果”；负责移交材料，建立和管理出件相关台账登记，暂时

(2) 综合出件服务

负责履行对政务服务办事咨询、接件、预审、受理、告知、出件、送达、催办等职责。依据办理事项的流程及受理要求，负责综合接收材料、核对材料清单内容、将实际收到的材料录入一体化平台系统、并将所受理的材料扫描上传审批业务系统、出具接收材料证明凭证、受理通知单、移交材料等；负责材料整理、日常台账管理、跟踪办件审批、预警催办等；负责做好“跨省通办”、“全省通办”、协调服务、惠企政策兑现和政务公开等相关业务；负责引导办事人员进行好评等。

(1) 综合受理服务

以政府购买服务的方式开展涉及的综合接受理、出件、咨询等窗口业务服务以及大厅运行综合服务配套业务进行外包，以保障政务大厅正常运行。本项目投入的窗口服务外包窗口需求不少于 25 个，服务包括但不限于以下内容：

序号	服务名称	服务对象	服务内容	服务内容细项	购买服务期限
3				负责“综合窗口”整体流程定制、澄迈县事项梳理、老城科技新城事项梳理 “综合窗口”顶层设计咨询服务	

实施窗口标准化建设，制定窗口各岗位人员工作手册，明确大厅管理的各岗位职责、工作内容及工作标准，对大厅主管、业务组长、接待引导岗、综合咨询岗、综合受理岗、综合出件岗等具体工作职责，推动服务标准化落地。建立标准化的大厅管理制度，对大厅的日常运行、办事咨询、突发事件、环境设施、服务监督、用品消耗等数据定期统计，汇总形成各类日、周、月等

#### (5) 规范化管理服务

负责大厅及窗口突发事件的处理，制定应急处置措施及预案，建立及时发现、规范上报、跟踪落实的问题投诉闭环处理机制，对大厅运行进行每日巡查，做好秩序维护，消除潜在隐患。

#### (4) 应急处置服务

主要负责依据综合窗口办理事项的流程及要求，耐心解答来电咨询、现场咨询、网上咨询；主动引导群众或企业到“综合窗口”或“部门综合窗口”快速办理业务；提供大厅服务业务、办事指南、办事流程、资料填写、网办指导等服务，及时准确解答办事群众的各类咨询、疑问，引导取号等；对于需要自助服务的办事群众，主动靠前积极引导和帮助其使用自助服务设备或移动端等方式在线申报业务等导办工作；负责集中协调和处理“未办成事”协调服务窗口各类问题并做好台账登记、管理等。

#### (3) 业务咨询服务

保管相关证照材料等；负责引导办事企业及群众对办事服务进行评价。

统计报表。

#### (6) 综合协调服务

主要负责协调综合窗口日常工作；负责窗口人员团队建设工  
作；负责制定窗口相关培训计划并组织开展；以热情诚挚的态  
度，优质的业务能力开展服务，落实首问负责制、限时办  
结制、一次性告知制、窗口无否决权、诚信激励服务制和窗口事  
务官等制度。满足外籍人士、老年人、残疾人、孕妇等特殊群  
体办事人员的服务需求。落实军人依法优先办理业务制度；协  
助采购方完成各级社会组织到政务大厅的调研、考察、会议、检  
查等接待工作准备，做好大厅考察、路线规划、陪同等工作。

#### (7) 其他服务支持

按照便民利民的原则，结合窗口工作实际，及时总结服务经  
验，发现存在问题，提出改进举措，根据采购人工作特点提供办  
事环节和流程优化、数据共享等辅助配合工作、政策落地、事项  
标准化梳理、办事指南日常维护、综合窗口 SOP 受理手册编写、  
及其他相关工作的支撑，推动审批流程优化和服务效率提升；配  
合做好上级部门的各项检查、评比、暗访等相关工作。对服务过  
程中的优秀事迹和先进做法进行提炼宣传；按时完成采购人交  
办的其他相关任务。

## 二、服务人员

乙方按照甲方采购需求向甲方提供服务人员。



3. 在甲方支付每笔费用前，乙方应向甲方提供等额正规发票。否则，甲方有权延期付款，并不承担违约责任。

验收合格结束后十个工作日内向乙方支付。

合同总金额 10% 的服务费即人民币 239000.00 元)，于整体项目服务质量得到甲方的有效评估考核，本项目的最后一笔款项（本合同总金额 40% 的服务费人民币 956000.00 元）；为保证乙方的合同生效六个月后的十个工作日内向乙方支付第二笔款项（即本款项（即本合同总金额 50% 的服务费人民币 1195000.00 元）；在收到乙方开具的增值税发票后十个工作日内，向乙方支付第一笔务期开始的十个工作日内，乙方向甲方提供增值税发票，甲方在本项目的服务费分三次支付，根据甲方资金到达情况，在合同服务期开始后的十个工作日内，乙方向甲方提供增值税发票，甲方在收到乙方开具的增值税发票后十个工作日内，向乙方支付第一笔款项（即本合同总金额 50% 的服务费人民币 1195000.00 元）；在合同生效六个月后的十个工作日内向乙方支付第二笔款项（即本合同总金额 40% 的服务费人民币 956000.00 元）；为保证乙方的服务质量得到甲方的有效评估考核，本项目的最后一笔款项（本合同总金额 10% 的服务费即人民币 239000.00 元），于整体项目验收合格结束后十个工作日内向乙方支付。

2. 付款方式：

1. 本合同服务费用总金额为人民币 2390000.00 元。此金额包含乙方完成本项目服务的全部费用（含基于履行本合同约定的服务所产生的乙方人员劳动报酬、人员保险、税费），甲方不再向乙方另行支付任何其他费用。

#### 五、服务费用

一致。

服务提供商与服务人员签订合同期限应与本合同服务期限服务期限：一年（2023 年 11 月 20 日至 2024 年 11 月 19 日止）。

#### 四、服务期限

三、项目履行地点：甲方所在地或甲方指定的其它地点。

1. 乙方保证是合法的经营主体，具有政府相关部门许可的执照或资质，本合同约定的服务是在乙方的经营范围内。乙方需向甲方提供营业执照、法定代表人身份证明、人力资源服务许可证的复印件并加盖乙方印章。

2. 乙方须与服务人员签订合法的劳动合同，建立合法劳动关系，承担服务人员的工资福利。不得因与服务人员就劳动关系或

## 六、乙方义务

甲乙双方按照合同约定办理支付并划入对方指定账户。

乙方账户账号：899900032210332

乙方账户开户行：招商银行股份有限公司三亚分行

乙方账户户名：北京外企(三亚)人力资源服务有限公司

乙方账户信息如下：

统一信用代码(纳税人识别号)：11468837MB163366X9

开户行：中国建设银行股份有限公司澄迈支行

账号：46050100683608999999

基本户账户名：澄迈县行政审批服务局

甲方账户信息如下：

5. 双方账户信息：

4. 具体的付款时间以甲方方向政府采购支付部门提出的支付申请时间(不含政府财政支付部门审查的时间)为准，乙方已充分清楚、理解财政审核所需时间，不得因此追究甲方责任。





- 了以下验收资料的,即视为符合本合同验收标准,可以验收通过:
1. 乙方需提供营业执照、法定代表人身份证明、相关资质证书的复印件并加盖乙方印章;
  2. 乙方需提供人员招聘台账(打印并加盖乙方印章);
  3. 乙方需提供培训台账(打印并加盖乙方印章);
  4. 乙方需提供服务人员台账(打印并加盖乙方印章);
  5. 乙方需提供服务人员体检台账(打印并加盖乙方印章);
  6. 乙方需提供服务人员劳动合同复印件及身份证件复印件(打印并加盖乙方印章);
  7. 乙方需提供以月度为单位的月度工作完成情况报告(打印并加盖乙方印章);
  8. 甲方基于工作要求或验收工作需要,需要乙方提交的其他台账(打印并加盖乙方印章)。
- ### 九、保密条款
1. 保密信息是指不为公众所获悉的信息,乙方不得向任何第三方披露甲方的所有信息,包括但不限于身份证号、电话号码、证照信息、照片、家庭住址、政务服务相关信息等各类信息。
  2. 乙方应采取所有必要的方法对甲方所披露给己方的保密信息进行保密,事先未取得甲方的书面同意时,不得向任何第三方公开、披露,并不得在本合同规定的业务目的之外使用保密信息。
  3. 保密义务不因本合同履行完毕或解除而终止。

## 十、违约责任

1. 甲、乙双方应认真全面履行本合同内容，任何一方违反本合同条款均应视为违约行为，任何一方均可以要求另一方按照“合同总金额之百分之三乘以违约天数”标准缴纳违约金。如果乙方违约天数超过 20 天的，甲方除有权收取违约金外，还可以解除合同并不承担乙方的任何损失。

2. 乙方违约后，按照约定缴纳了违约金的，且其他工作合格的，不影响合同验收通过。乙方违约后，拒绝缴纳违约金的，合同不能验收通过。

3. 违约方的行为造成守约方的损失通过违约金不足以弥补的，违约方仍需承担赔偿责任。

## 十一、争议处理

本合同如与国家政策法规不符时，以国家政策法规为准。双方在履约过程中，本合同未尽事宜或对本合同及项目条款有异议时，应本着有利于双方合作的原则，协商解决，协商不成提起诉讼的一方可在本合同签订地有管辖权的人民法院起诉。

十二、甲、乙双方在本合同中所确认的联系方式，是双方在本合同履行过程中，相互履行通知义务的有效通知送达方式和诉讼时的有效通知送达方式。如任何一方需要变更如下通讯地址或联系人，应至少提前七日书面通知对方。

十三、如本合同中未涉及的内容，经双方协商后，另作补充协议，补充协议与本合同具有同等法律效力。

合同签订地点：海南省澄迈县

日期 2023 年 9 月 12 日

法定代表人或授权代表 (签字或盖章):



乙方：北京外企(三亚)人力资源服务有限公司



日期：2023 年 9 月 12 日

法定代表人或授权代表 (签字或盖章):



甲方：澄迈县行政审批服务局(公章)



份，甲、乙双方各执两份，具有同等法律效力。

十四、本合同自甲乙双方签字并加盖公章之日起生效，一式肆





13	检查员工培训效果。	服务外包业	在工作中侧重考察员工培训所学内容。	5
14	搭建服务人员人才梯队建设体系。	服务外包业	人员晋升审批通过后，发布晋升通知。	5
15	驻场管理人员应每日巡场，发现问题，及时发现、处理。	服务外包业	驻场管理人员应每日巡场至少2次。	1
16	关注员工心理动态，不断提高员工思想觉悟。	服务外包业	驻场管理人员应每日至少与1名员工进行面谈。	1
17	驻场管理人员按需求组织早会、夕会。	服务外包业	每周至少开会3次。	1
18	不得在上班时玩游戏、网上购物、看视频、看无关网页等。	窗口人员、办公室人员	如违反，每发现一次即扣0.5分。	1
19	不得在工作时间吃东西、喝饮料、嚼口香糖等。	窗口人员、办公室人员	如违反，每发现一次即扣0.5分。	1
20	不得辱骂、诋毁同事及上级领导。	窗口人员、办公室人员	如违反，每发现一次即扣0.5分。	1
21	不得散播、传播谣言或有利于工作、不利于团队的信息。	窗口人员、办公室人员	如违反，每发现一次即扣0.5分。	2
22	每次离岗应提示告知办事群众。相邻窗口不得同时离岗。	窗口人员	如违反，每发现一次即扣0.5分。	1
23	不得私带非工作人员进入工作区域内。	窗口人员、办公室人员	如违反，每发现一次即扣0.5分。	1
24	不得缺席培训、集体会议、党支部会议、考试等活动，如有特殊情况提前向驻场经理报备。	窗口人员、办公室人员	如违反，每发现一次即扣0.5分。	1
25	不得接受行政相对人给与的有价值财物。（含帮办代办公司）	窗口人员、办公室人员	如违反，每发现一次即扣0.5分。	1
26	不得违反安全、保密等工作纪律。	窗口人员、办公室人员	如违反，每发现一次即扣0.5分。	1
27	在为群众服务过程中应做到微笑服务。服务手势动作应规范，面带微笑，双手递接。	窗口人员	如违反，每发现一次即扣0.5分。	1
28	在服务过程中（包括现场沟通和接听电话），不得出现态度生硬、冷言冷语、言语粗暴、争执冲突等现象。	窗口人员	如违反，每发现一次即扣0.5分。	1
29	在服务期间站姿挺拔、坐姿端正、行姿稳健。接送文件资料时不得出现丢、扔、抛、甩等现象。	窗口人员	如违反，每发现一次即扣0.5分。	1

4 现场服务

4

电 话 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12



30	仪容整洁、端庄得体，女士不浓妆艳抹，男士不蓄胡须。发型清爽简洁。	窗口人员、办公室人员	如违反，每发现一次即扣0.5分。	1
31	工作时间佩带工牌、统一着工装、黑色皮鞋；不得出现披衣、敞怀、挽袖、卷裤腿等现象。	窗口人员、办公室人员	如违反，每发现一次即扣0.5分。	1
32	接待群众过程中实行首问负责制，最先接待办事群众的窗口工作人员作为首问负责人，需主动、热情的接待和答复，负责解答或指引到相关窗口，不得推诿、搪塞。	窗口人员	如违反，每发现一次即扣0.5分。	1
33	接待群众过程中需一次性告知办理事项的手续、材料、程序和受理时限等，对申请材料不齐全或不符合法定形式的，应在申请人咨询时当场一次性告知申请人需要补正的全部内容。	窗口人员	如违反，每发现一次即扣0.5分。	1
34	在综合窗口职责范围内，不得以任何理由自行延长受理时限，依法可延长审批时限的，应按程序办理。	窗口人员	如违反，每发现一次即扣0.5分。	1
35	依照叫号顺序办理业务，除军人依法优先外，不得出现熟人优待或插队等现象。	窗口人员	如违反，每发现一次即扣0.5分。	1
36	在服务过程中被投诉，经查证属实的有责投诉。	窗口人员	如违反，每发现一次即扣0.5分。	1
37	积极配合完成澄迈县行政审批服务局临时交办社区巡查、档案管理各项任务。	窗口人员、办公室人员	按时、按要求完成	2
总计				
5	工作报告	按季度提交《季度工作完成情况报告》，以便上级监督。	服务外包业务承包商报交。	1
6	加分项 (总分不超过5分)	38	收到表扬信、锦旗等。	服务外包业务承包商报
		39	提出合理化建议并被澄迈县行政审批服务局采纳。	服务外包业务承包商报
		40	机制推进、特色创新、应急管理等工作获得县政府或市主管部门以上通报表彰。	服务外包业务承包商报
		41	代表澄迈县行政审批服务局参加项目性竞赛、活动等。	服务外包业务承包商报
		42		服务外包业务承包商报
合计(含加分项)				
106				









费用明细表

服务内容	数量	单位	单价 (元)	总价 (元)	备注
1 人工成本	25	人	78000.00	1950000.00	含12个月员工的应发工资、五险一金、加班工资、月绩效、高温补贴等。
2 外包服务项目服务费				290000.00	含15%服务期内项目管理费用。
3 税费				150000.00	按照全额纳税缴纳税费
年度合计 (单位: 元)				2390000.00	
服务期一年总金额 (小写)				贰佰叁拾玖万圆整	
服务期 (单位: 年)				一年 (2023年11月20日至2024年11月19日止)	

单位名称: 北京外企(亚太)人力资源服务有限公司

日期: 2023年09月12日



