

合同编号: JDCW(2026)JSJB-1

“12345 热线” 第三方服务委托合同

甲方: 中关村科技园区大兴生物医药产业基地管理委员会

乙方: 北京华讯诺成网络通信技术有限公司

签署日期: 2026 年 6 月 5 日

签署地点: 北京市大兴区



“12345 热线” 第三方服务委托合同

甲方：中关村科技园区大兴生物医药产业基地管理委员会（以下简称甲方）

乙方：北京华讯诺成网络通信技术有限公司（以下简称乙方）

依据《中华人民共和国民法典》及有关法律、法规的规定，甲方、乙方双方本着自愿、平等、互利的原则，就甲方委托乙方提供“12345 热线”第三方服务事宜，签订本合同：

第一条 委托服务地点、合同履行期限

1.1 服务地点：北京市大兴区

1.2 合同履行期限：自合同签订生效之日起 1 年

自 2026 年 6 月 14 日起至 2027 年 6 月 13 日。

第二条 委托服务及说明

2.1 乙方提供接诉即办专业服务，并指定一名项目负责人，为甲方提供“12345 热线”第三方服务相关工作。

2.2 乙方工作内容

2.2.1 12345 市民服务热线系统值守服务

案件签收：在法定或规定时限内，完成两项核心操作：一是对已受理的市民诉求进行精准派单，明确承办单位、办理要求及办结期限；二是由承办单位完成案件正式签收，同步录入案件管理系统形成台账，确保案件流转无缝衔接、全程可溯。

案件退回：针对退单案件，需严格开展退单事由核实工作，强化与关联责任单位及区域指中心的沟通协调，明确退单依据、标准及责任划分，确保退单案件的事实认定准确、流程合规、分类清晰，全面保障退单准确率。

案件核实：针对群众反映的工单中问题不完整、不清晰，点位不明确，需要进一步核实的，及时与市民了解具体情况，且以专业的态度，向市民传达政府对其反映问题的高度重视。明确告知市民，政府已正式受理案件，并已责成相关单位处置。同时，提醒市民保持信息畅通，确保沟通渠道无阻。切实让市民感受到政府的关切与担当。

工单派发：相关工作人员需严格按照案件管辖权限、职责分工及办理优先级，完成案件的精准分转与派单操作，确保案件处理责任明确，流转顺畅、责任可追溯；针对不稳定扬言特殊案件，需启动紧急处置预案，在派单环节即标注“紧急”优先级，第一时间推送至对应应急处置单位及属地管理部门，确保案件得到快速响应、妥善处置，防范潜在风险。

2.2.2 提供 12345 市民热线案件办理全流程指导服务：

按照市接诉即办改革小组《群众企业诉求沟通和回访工作办法》要求，对承办单位的沟通录音进行审查，核实承办部门是否联系群众，是否反馈，确认录音中是否已经沟通群众、对办理结果和进展是否认可，是否征集群众对办理进展和结果有无其他或不同意见，从沟通录音中总结做群众工作的典型做法和经验，找到沟通中存在的问题和常犯错误，并督促各承办部门按照规范沟通话术调整诉求办理工作。依据不计入诉求办理评价规则的动态变化，对承办科室提交的结案材料提出专业性意见和工作建议。

2.2.3 12345 市民服务热线数据分析服务：（1）开展数据分析工作，负责对各部門 12345 案件办理工作的业务指导，着力提升承办人员办件水平；（2）及时提供数据统计分析服务，为生物医药基地市民热线服务决策提供数据支撑。

2.2.4 提供 12345 市民服务热线指导培训服务：针对市民服务热线考核政策调整，在实际工作中进行落实，针对工作开展情况，不定期开展业务指导。

2.2.5 完成医药基地交办的其他接诉即办工作。

2.2.6 乙方提供的服务及其它相关工作需要达到甲方工作要求标准。

第三条 服务费用及支付方式

3.1 本合同服务费为 1898700 元/年（大写：壹佰捌拾玖万捌仟柒佰元整）。

3.2 本合同费用总额的具体付款方式和时间如下：

3.2.1 首付款：

本合同签订并生效 3 个月后且甲方收到乙方提供的相应金额的、符合国家规定的增值税发票之日起十个工作日内，甲方向乙方支付本合同服务费的 50%，计人民币： 949350 元（大写：玖拾肆万玖仟叁佰伍拾元整）。

3.2.2 中期付款

本项目执行 6 个月后且甲方收到乙方提供的相应金额的、符合国家规定的增

值税发票之日起十个工作日内，甲方向乙方支付本合同服务费的 20%，计人民币：379740 元（大写：叁拾柒万玖仟柒佰肆拾元整）。

3.2.3 尾款

本项目服务到期，经甲方验收合格，且甲方收到乙方提供的相应金额的、符合国家规定的增值税发票之日起十个工作日内，甲方向乙方支付本合同费用剩余款项，计人民币：569610 元（大写：伍拾陆万玖仟陆佰壹拾元整）。

3.3 本合同服务费用总额包括但不限于乙方为全面、妥善履行本合同项下的义务所需要的人力成本、差旅费、材料设备费用、管理费、利润、税金、办公费用及其他工作所产生的一切费用。如发生本合同 4.8 款项中所述的奖惩情况，甲方有权直接从当期应支付的款项中予以扣除。

3.4 甲方收到乙方提供的相应金额的、符合国家规定的增值税发票十个工作日内，甲方按照合同约定向乙方支付服务费用。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。

3.5 乙方指定银行账户和联系人信息如下：

开户名：北京华讯诺成网络通信技术有限公司

开户银行：交通银行北京海淀支行

账号：110060576018002618975

联系人：张琼

电话：18518098195

第四条 甲方权利和义务

4.1 甲方有权对乙方提供的服务进行工作指导和监督。

4.2 根据大兴区接诉即办考核标准文件，甲方有权对乙方的考核制度和工作服务标准进行调整。

4.3 甲方有权要求乙方改进或完善接诉即办工作相关标准或要求，并接受乙方对工作的合理化意见和建议。

4.4 乙方不能按要求完成本合同相关工作时，甲方有权要求乙方调整工作角色，并对工作提出整改或调整意见。乙方应当于甲方提出要求之日起十日内响应并完成整改，否则甲方有权拒绝支付相应费用。

4.5 乙方的工作行为导致甲方遭受经济损失和政府形象、企业形象受到损害的，甲方有权视情况解除本合同，并要求乙方承担赔偿责任。乙方当班值守时，由于失职、渎职造成事故或给甲方带来损失的，甲方有权解除本合同，并由乙方

承担相应的赔偿责任。

4.6 甲方按照合同第三条约定的付款时间和方式向乙方支付服务费。

4.7 甲方不承担本合同约定之外的任何费用。

4.8 甲方有权依据生物医药产业基地接诉即办工作月度考核成绩对乙方服务进行考核：本合同期内出现第一次“待提升”档次，扣除 5000 元；出现第二次“待提升”档次，扣除 10000 元“；出现第三次“待提升”档次，扣除 20000 元，且甲方有权直接单方解除合同。甲方未支付费用但乙方已提供服务期间的费用，甲方应予支付；甲方已支付但乙方未提供服务期间的费用，乙方应予退还。本合同期年度处罚总金额不得超出 35000 元。

4.9 根据市级、区级针对 12345 热线考核政策的调整，甲方对乙方的考核可因政策调整而商议调整考核细则。

4.10 未经甲方同意，乙方不得更换项目负责人，项目负责人应当满足两年及以上工作经验。如甲方认为项目负责人不符合岗位要求，乙方应在接到甲方通知后一个月之内完成负责人更换工作。

第五条 乙方权利和义务

5.1 乙方有权要求甲方按时支付本合同第三条约定的服务费用。

5.2 乙方有权拒绝履行合同外甲方提出的违反国家法律法规的服务的要求。

5.3 乙方需对派遣到甲方的服务人员进行岗前培训，包括思想教育、日常管理、行政管理制度和业务培训。

5.4 乙方在开展本合同所涉服务时应积极配合甲方与政府相关科室的工作，并保持良好关系。

5.5 乙方驻场服务期间需遵守甲方各项规章管理制度。

5.6 乙方项目负责人应接受甲方业务领导，并管理乙方服务人员日常工作。

5.7 乙方及乙方人员对在工作中接触到的任何资料、文件以及数据，负有保密责任，乙方不得以任何方式向任何第三方提供或透露，并签订保密协议书。

5.8 乙方不得转让本合同权利义务，否则甲方有权解除合同。

第六条 合同变更及违约责任

6.1 甲方、乙方双方经协商一致后可解除本合同。对合同内容变更的，另行签订补充协议约定。

6.2 在合同有效期内乙方无正当理由终止合同的，须按照全额服务费 30%标准向甲方支付违约赔偿金。

6.3 因乙方未履行本合同约定义务,经甲方书面通知后在甲方通知的期限内仍未履行或改正整改的,甲方有权解除本合同。

6.4 甲方根据有关规定或者工作需要向乙方提出具体工作要求后,乙方未按甲方提出的具体工作要求或甲方指定的规章制度执行的,甲方有权解除本合同。

6.5 乙方违反保密义务的,乙方向甲方支付违约金 10000 元,违约金不足以弥补甲方损失的,乙方承担补充赔偿责任。

6.6 乙方原因造成合同解除的,乙方应按全额服务费的 30%向甲方支付违约金。违约金不足以弥补甲方实际损失的,乙方承担补充赔偿责任。

6.7 乙方有违约行为造成甲方损失的,乙方承担全部赔偿责任,包括但不限于直接损失、间接损失、律师费、诉讼费等。违约金不足以弥补甲方损失的,乙方承担补充赔偿责任。

6.8 甲方因政策发生变化或职能发生变更等,可提前 60 日以书面形式通知乙方提前解除本合同,按照乙方实际工作量进行结算且不承担违约责任。

第七条 不可抗力

7.1 本合同有效期内,任何一方因遭遇不可预见、不可避免或不可克服的事件导致不能全部或部分履行本合同约定的义务的,互不承担违约责任。

7.2 遭遇不可抗力事件的一方应当于不可抗力事件发生后立即通知另一方。

第八条 争议解决

甲方、乙方双方因履行合同发生争议的,双方协商解决,协商不成的,任何一方可向本合同签署地大兴区的人民法院提起诉讼。

第九条 送达条款

本合同签章处列明的地址为双方有效的送达地址和有效联系方式,在本合同履行期间,任何一方的前述送达地址或联系方式发生变更时,应提前或自变更之日起 3 日内书面通知另一方,如逾期未通知,则一方依据本条规定向另一方签章处载明的送达地址和联系方式发出通知等书面文件后的第三日视为送达。由此引发的法律后果由变更方承担。如进入司法程序,相关诉讼文书(包括但不限于起诉书、判决书、裁定书等)的送达仍可适用前述规则。

第十条 服务增加

在乙方提供服务过程中,如甲方增加其他服务内容的,双方应就增加服务内容和服务费进行协商,并签订补充协议。

第十一条 附则

11.1 本合同一式陆份，甲方、乙方双方各执叁份。具有同等法律效力。

11.2 本合同自甲方、乙方双方签字盖章之日起正式生效。

11.3 本合同未尽事宜由双方依法另行协商后，并以附件的形式增加，附件与本合同相同，具有同等的法律效力。

(以下无正文，为签章页)

甲方（盖章）：中关村科技园区大兴生物医药产业基地管理委员会

地址：北京市大兴区天河西路 19 号

法定代表人/负责人

或经办人（签章）：

日期：2016.6.5



乙方（盖章）：北京华讯诺成网络通信技术有限公司

地址：北京市顺义区格吉路 1 号院 4 号楼二层 203 室-2 号

法定代表人/负责人

或经办人（签章）：

日期：2016.6.5

