

“接诉即办”热线和网格巡查服务合同

甲方：北京市大兴区高米店街道办事处（以下简称甲方）

法定代表人/负责人：计永超

通讯地址：北京市大兴区乐园路22号院7号楼

联系电话：80251669

乙方：北京兴众联城信息技术有限公司（以下简称乙方）

法定代表人/负责人：穆文英

通讯地址：北京市大兴区金星西路5号及5号院4号楼4层3单元510

联系电话：17310411127

依据《中华人民共和国民法典》及有关法律、法规的规定，甲乙双方本着自愿、平等、互利的原则，就甲方委托乙方提供“接诉即办”热线和网格巡查服务事宜，签订本合同：

第一条 委托服务地点、服务期限

1.1 服务地点：北京市大兴区高米店街道办事处及高米店所有行政辖区范围

1.2 服务期限：自2024年10月12日起至2025年10月11日止。若约定服务期限与实际不一致的，以甲方书面通知日期为准。

第二条 委托服务及说明

2.1 乙方现场派驻网格巡查队伍和12345市民热线案件办理队伍，做好网格巡查、问题上报、案件办理、热线值守、派单督办、考核评价、数据分析等工作，并配合街道和社区做好为民服务工作，不断提升城市精细化管理水平，提高社会治理能力现代化水平。

2.2 提供12345市民热线案件办理服务。

2.2.1 提供12345市民热线政策解读服务。

深刻理解北京市12345市民热线为民服务业务模式，对市、区接诉即办考核政策进行解读，为高米店街道提供基础数据支撑，以供政府决策参考。

2.2.2 提供12345市民热线系统值守服务。

系统值守—签收：做好12345市民热线市级、区级系统值守工作，做好联络电话的值守。按规定时限完成受理电话的派单及案件签收/退回。做到12345系统值守7*24小时运转，确保一年365天不间断运行。

系统值守—响应：做好市民诉求案件签收后的电话响应工作，让市民能感受到政府对市民反映问题的重视，并告知市民政府已接到案件并责成有关单位进一步处置，请市民保持信息畅通，响应率要求达到100%。

系统值守—派单：根据本街道各承办单位权责划分30分钟内完成案件的分转派单；在承办单位退回案件时进一步完成案件归属的确认工作，并完成案件的再次分派。

2.2.3提供12345市民热线案件回复服务。

审核承办单位12345热线案件的回复内容，将承办单位回复内容按照格式完成整理和归档（按照平台五要素要求完成归档）并反馈区级和市级系统。同时整理留存案件反馈录音台账，以备后续纪检监察检查。

2.2.4提供12345市民热线案件回访服务。

负责电话联络反映人，按照满意、基本满意、不满意三维度进行回访，将案件诉求办理结果反馈给反映人，并征求反映人意见是否解决和满意。

2.2.5提供12345市民热线案件督办服务。

落实诉求办理“三办”机制（先是科员办、再是科长办、最后主管领导办，逐级上升化解市民诉求），做好群众诉求实施2小时、24小时、7天的案件办理和督促工作，督促各承办单位7天内有效办结，督促挂账案件每月汇报进展。

2.2.6提供12345市民热线案件挂账服务。

按照市级和区级业务规则，做好未解决案件的挂账处理，逐月向12345主管科室汇报工作进展，并提供相关佐证材料，做好相关案件的销账处理。

2.2.7提供12345市民热线案件不纳入考核服务。

按照市级对四类案件不予考核的规则，对相关案件做好分析和整理工作，完成案件的不纳入考核材料工作。四类案件分别为：重复诉求案件、涉法涉诉案件、不符合政策案件、不合理诉求案件。

2.2.8提供市民热线数据分析服务。

做好市民热线案件的周汇总和月分析，坚持用数据说话、用数据创新、用数据管理，查找市民关注热点和难点，诉求办理无法办理的节点，撰写分析报告，为相关承办单位提供行业管理的数据分析服务。

2.3 提供网格化管理巡查服务。

现场派驻覆盖全域的网格巡查队伍，做好网格巡查、问题上报、案件办理等工作，建立责任片区轮换制度、巡查重点事项、人员准入准出制度、绩效考核制度。

第三条 服务费用及支付方式

3.1 合同价款总额为人民币4,315,200元（大写：肆佰叁拾壹万伍仟贰佰元整），其中包括了乙方为履行本合同的成本费、利润、税金、乙方应缴纳的政策性规费等乙方完成本合同项下全部工作所需的全部费用，除此之外，甲方无需承担再向乙方支付任何其他费用或款项的义务。双方确认：本合同的最终结算金额按甲方委托的审计公司进行审计后的审计结果为准（甲方根据有关规定认为无须审计的除外）。

3.2 本合同费用总额的具体支付方式和时间如下：

经甲方、乙方双方确认，自本合同签订生效之日起，按照每3个月为单位进行支付，结算金额以实际服务工作量为准。每3个月结束并且甲方对乙方完成本合同项下的服务书面验收合格后，乙方应先根据审计公司的审计结果（无需审计的按甲方书面确认的结算金额为准）向甲方提交正规的合格发票，并经甲方审验通过后，甲方按照财务工作流程向乙方支付该账期服务费用。

3.3 但甲方收取乙方发票，并不视为对乙方提供服务验收合格的确认。

3.4 乙方向甲方提供发票的形式与内容均应合法、有效、完整、准确，乙方不开具或开具了不合格的发票，甲方有权迟延支付应付款项直至乙方开具合格票据之日，甲方不承担任何违约责任，乙方的各项合同义务仍应按合同约定履行。不合格发票包括但不限于以下情形：开具虚假、作废等无效发票或者违反国家法律法规开具、提供发票的；开具发票种类错误；开具发票税率不符合税法规定或与合同约定不符；发票上的信息错误；因乙方迟延送达、开具错误等原因造成发票认证失败等。

3.5 因甲方系财政拨款单位，如因财政或有关部门就本项目资金未能及时拨

款到位，待用于本项目的资金到位后再向乙方付款，而不视为甲方付款违约，甲方亦不承担逾期付款违约责任。但乙方不得拒绝或延期履行义务，否则应按本协议约定承担违约责任。

3.6 甲方收到承担方提供的发票后，无论任何时间发现乙方提供的发票不合格，乙方均应在甲方通知期限内予以重开并更换；如因此造成甲方被处罚或经济损失等由乙方承担，甲方有权向乙方追偿。

3.7 如乙方银行账户有任何变动，应至少于乙方付款前7日以书面方式通知甲方，否则一切损失后果由乙方自行承担。乙方指定银行账户和联系人信息如下：

开户名：北京兴众联城信息技术有限公司

开户银行：中信银行北京大兴支行

账号：8110701052602867694

乙方上述账户信息若有变更应至少提前7日书面通知甲方，否则因此导致的一切经济损失和不利后果由乙方自行承担。

第四条 甲方权利和义务

4.1 甲方有权对乙方提供的服务质量和效率进行工作指导、监督和检查，但甲方的监督、检查及本合同应承担的其他责任或义务并不得解除乙方应承担的法律责任及合同义务。

4.2 甲方有权要求乙方改进或完善服务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。

4.3 当乙方服务内容不能按要求完成工作时，甲方有权要求乙方调整工作内容，并对工作提出整改或调整意见。

4.4 乙方的工作行为导致甲方遭受经济损失和形象受到损害的，甲方有权要求乙方承担赔偿责任。

4.5 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。

4.6 甲方有权依据工作要求对乙方进行考核（详见本合同附件：服务考核措施）。

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 乙方积极配合甲方与相关科室的工作，并保持良好关系。

5.4 乙方应委派有经验并具有相应资质、资格的专业人员完成合同事项，并承担相应的工资、社会保险等费用，该工作人员与甲方无任何劳动或劳务关系，任何劳动或劳务关系纠纷与甲方无关。

5.5 乙方团队驻场服务期间需遵守甲方各项规章制度。

5.6 乙方有义务按甲方要求向甲方通报工作进展情况，若甲方对合同执行的内容、进度、标准等细节向乙方提出意见或修改建议，乙方有义务按照甲方要求进行调整，若乙方不履行甲方要求，甲方有权解除合同。

5.7 乙方应对上岗工作人员进行岗前培训及安全防护等方面的培训，乙方及乙方工作人员在从事委托任务期间的行为均视为代表乙方职务行为，所发生的人身损害及安全事故等，以及给他人造成的人身及财产损害等，均由乙方承担全部责任；如乙方未及时处理，造成相关人员上访、围堵政府或有关单位时，或者甲方认为会给甲方造成不利影响的，甲方选择（但无责）先行垫付时，无论甲方垫付是否合理，甲方均有权在应付乙方款项中扣除，不足部分要求乙方进行赔偿，并有权要求乙方按甲方垫付部分的30%承担违约责任。

5.8 乙方因履行本合同而与第三方发生的法律关系及产生的纠纷与甲方无关，由乙方负责解决和处理，若因此给甲方造成损失的，由乙方负责赔偿。

5.9 乙方有义务就工作过程中的突发事件及时通知甲方，因实际情况需对工作计划做相应变动或调整的，乙方应在得到甲方书面同意后方可执行；在乙方负责的工作范围内，如因乙方单方面的原因，导致意外事故或计划不能按期、按质、按量完成等情况出现，其经济损失（包括因处理事故实际发生的费用，由此给甲方造成的相关合同损失、声誉损失）及法律责任由乙方单方承担。

5.10 乙方涉及到甲方的工作内容，应当承担保密责任，对包括涉及个人隐私、商业秘密等信息以及尚未对外信息公开的政策文件信息，依法应签署保密承诺书，依法履行保密义务。

第六条 合同变更及违约责任

6.1 如果乙方未能按合同约定及甲方要求的时间内履行各项义务，每逾期一日，应按合同总价款的5%向甲方支付逾期违约金，如果乙方逾期三日仍未履行的

，甲方有权解除本合同。

6.2 如果乙方未按照合同约定履行义务，经甲方通知后在通知的期限内仍未履行的，甲方有权解除本合同。

6.3 若未经甲方书面同意，乙方将本合同部分或全部内容转包或分包给第三方，甲方有权解除合同。

6.4 因乙方原因给甲方造成任何损失或损害的，乙方应赔偿甲方全部损失，并承担甲方包括但不限于诉讼费、保全费、律师费、评估费、拍卖费、办案差旅费等有关支出费用及其他任何甲方为追偿损失而支出的合理费用以及对第三方支付的任何赔偿等。

6.5 因乙方原因导致合同无效或因乙方原因导致合同解除或终止的（含甲方按本合同约定解除或终止本合同），乙方应自收到甲方解除合同的通知后十个日历日内退还甲方已付的全部款项（若有），乙方应向甲方支付相当于合同总价款30%的违约金，还应赔偿甲方的其他损失，包括但不限于诉讼费、保全费、律师费、评估费、拍卖费、办案差旅费等有关支出费用及其他任何甲方为追偿损失而支出的合理费用以及对第三方支付的任何赔偿等。

6.6 本合同约定的违约金、赔偿金等，甲方有权在应付款项中扣除。不足抵扣的，乙方应于3日内补足。

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。

7.3 本合同所称不可抗力，是指本合同各方由于地震、台风、水灾、火灾、战争、政府行为以及其它不能预见，并且对其发生和后果不能防止或不能避免且不可克服的客观情况。

第八条 争议解决

甲乙双方因履行合同发生争议的，双方协商解决，协商不成的，任何一方可向北京市大兴区人民法院提起诉讼。

第九条 合同续签与服务增加

9.1 本合同期限届满时，甲、乙双方可续签合同。如双方未及时续签合同，但甲方继续委托乙方提供本合同项下服务的，则双方继续按本合同约定（服务期限条款除外）执行有关项目的一切事宜。

9.2 在乙方提供服务过程中，如甲方增加其他服务内容的，则乙方有权就新的服务内容与原服务内容一并测算成本，并将测算报告以书面形式告知甲方，若甲方在收到报告后表示无异议的，则表示甲方接受测算金额。

第十条 通知及送达

10.1 一方向另一方发送的有关法律文件等，均按本合同记载的联系方式及通讯地址送达。一方联系方式、通讯地址发生变化的，应当及时通知到对方；在一方通知到达对方前，对方按本合同列明的联系方式及通讯地址送达的均为有效送达，由未通知方承担相应的责任。

10.2 以书面方式邮寄至本合同记载之地址时，即视为送达。如按本合同记载之地址送达被拒收或退回，拒收或退回之日视为送达。直接送达的以接收人签收为有效送达。

第十一条 附则

11.1 本合同一式陆份，甲、乙双方各执叁份。具有同等法律效力。

11.2 本合同自甲、乙双方法定代表人或授权代表签字并加盖公章之日起正式生效。

11.3 本合同为打印体书写，任何的涂改、添加、删除等均无效。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）：北京市大兴区高米店街道办事处

通讯地址：北京市大兴区乐园路22号院7号楼

法定代表人/负责人或经办人（签章）：

日期：2024.10.12



[Handwritten signature]

乙方（盖章）：北京兴众联城信息技术有限公司

通讯地址：北京市大兴区金星西路5号及5号院4号楼4层3单元510

法定代表人/负责人或经办人（签章）：

日期：2024.10.12



附件：服务考核措施

甲方有权对乙方提供的服务进行考核，乙方应当遵照执行。

具体考核要求如下：

一、工单：每出现 1 次 0 分工单，甲方有权扣除乙方服务费 5000 元。

二、市级排名：甲方每出现 1 次市级排名前 50 名（含 50 名），奖励乙方 20000 元，每出现 1 次市级排名后 50 名（含 50 名），扣除乙方服务费 20000 元。

三、乙方在合同服务期限内，应保证服务团队的稳定性和专业性，如累计出现 3 次对于甲方投诉的，甲方有权扣除乙方服务费 5000 元。

以上考核费用在项目服务期内支付，具体支付时间双方协商确定。