

辅助运营业务能力提升服务合同

甲 方：北京市房山区长阳镇人民政府

乙 方：北京立方庭国际商业管理有限公司

签署日期：2025年10月11日

服务协议

甲 方：北京市房山区长阳镇人民政府

地 址：北京市房山区长阳镇长营村

乙 方：北京立方庭国际商业管理有限公司

地 址：北京市大兴区礼贤镇元平北路 1 号自贸试验区大兴机场
片区自贸创新服务中心 E10 栋三层 0270 号（集群注册）

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，就甲方委托乙方开展市民诉求及民意调查分析服务项目，签订本合同：

第一条 委托服务地点、服务期限

1.1 服务地点：北京市长阳镇

1.2 服务期限：自 2025 年 10 月起至 2026 年 03 月止。

第二条 委托服务及说明

2.1 乙方接受甲方委托就接诉即办提供辅助运营业务能力提升服务，在甲方指导下，具体提供如下服务内容：

2.1.1 协助甲方做好市民热线值守工作，保障 7*24 小时运转，确保市民诉求快速响应和签收；按照甲方提供的职责分工，一般案件在 30 分钟内完成案件的分转派单工作，特殊案件特事特办特批。

2.1.2 协助甲方对各承办单位的回复内容进行校对、整理，确保在办理截止日期前反馈区级系统，同时提示和催促各承办单位在 2-7 天内有效办结。

2.1.3 协助甲方提供 12345 市民服务热线不纳入考核材料整理服务完成每个月不纳入考核诉求文字撰写、佐证资料收集、文件格式核查、不计入考核类型准确以及考核材料报送等工作。

2.1.4 协助甲方指导和提示各承办单位依据市区有关工作要求和时限报送相关材料，并按期完成相关材料的复核、反馈和提交工作。

2.2 乙方接受甲方委托就接诉即办提供运营提升服务：

2.2.1 采用驻点辅导方式，现场摸底并协助处理工单，对长阳镇“接诉即办”工作开展全流程体检，导入工单处置标准，确立工作规范，完善工作机制，增强专班运转效能，提高基层人员“接诉即办”工单处理标准度。

2.2.2 将现场协助“接诉即办”工作人员处理疑难工单，持续固化“接诉即办”标准化工作流程，覆盖接派件、处理、回复、督办、回访等环节；针对专班及科室的工作细节，总结标准化回复技巧。同时，结合“接诉即办”管理现状，完善相关管理制度。

2.2.3 以“接诉即办”剔除工作为基础，聚焦当月工单诉求量、专班剔除情况、涉否案件情况等重点工作内容，找准改进方向，开展全方位“接诉即办”提升工作，切实推动“接诉即办”剔除工作落实落细，提升剔除工作质效。

第三条 服务费用及支付方式

3.1 本项目服务费共计 3100000 元(大写：叁佰壹拾万元整)。以上金额已包括乙方为完成本项目的费用及按照国家现行税法 and 有关部门现行规定需缴纳的一切税费（包括但不限于：人员的薪资、人员保险、招标代理费等）。

报价明细如下：

序号	分项名称	单价 (元)	合价 (元)	备注/说明
1	工单流程运营服务	75000	450000	基于“权责动态图谱”进行精准派单，保障 7*24 小时基础运营高效流畅。
2	审核督办与质量闭环服务	228500	1371000	审核督办团队进行“专属客户经理”式深度督办，确保工单实质性解决，形成管理闭环。此费用包含其高频协同沟通成本。
3	数据分析与疑难攻坚服务	66000	396000	通过数据挖掘定位根源性顽疾，并由“特种部队”式的疑难支撑组进行现场攻坚、制定长效解决方案，致力于“解决一案、化解一片”，从根本上降低投诉量。
4	项目管理与战略赋能服务	96000	576000	业务老师提供整体规划、质量把关、攻坚策略指导及知识转化培训。
5	服务费		307000	用于应对项目执行过程中的应急事项及溯源治理所需的额外调研、会议成本。
总价（元）			3100000	

3.2 本合同签订生效，且乙方按本合同约定完成项目团队入驻后 15 个工作日内，甲方向乙方支付合同总价的 25%，即人民币 775000 元，作为项目启动款。

服务期限届满两个月，且甲方对当期服务考核通过后，甲方向乙方支付至合同总价的 50%，即累计支付人民币 1,550,000 元。

服务期限届满四个月，且甲方对当期服务考核通过后，甲方向乙方支付至合同总价的 75%，即累计支付人民币 2,325,000 元。

本项目全部服务期满后，甲方将启动最终结算审计程序。最终结算审计完成后，甲方按审计确认的结算金额支付剩余款项

3.3 服务费支付方式：以支票或电汇方式支付。

3.4 付款前乙方应向甲方提供应付款同等金额的正式发票，经甲方验证无误且完成内部付款审批流程后付款，否则甲方有权顺延付款期限且不承担任何违约责任。

3.5 乙方开户许可证信息

开户名： 北京立方庭国际商业管理有限公司

开户银行： 交通银行股份有限公司北京西区支行

账号： 110060587018800069986

第四条 甲方权利和义务

4.1 甲方有权对乙方提供的工作人员进行工作指导和监督。

4.2 甲方有权要求乙方改进或完善市民诉求及民意调查分析等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 甲方有权要求乙方更换不合格工作人员，并对工作提出整改或调整意见。乙方应当于甲方提出更换要求之日起三日内更换合格人员，否则甲方有权拒绝支付相应费用。

4.4 乙方人员出现工作过失(脱岗、串岗、睡岗)或故意行为致使甲方遭受经济损失和政府形象受到损害的，甲方有权要求乙方承担赔偿责任。乙方工作人员在当班值守时，由于失职、渎职造成事故或给甲方带来经济损失的，由乙方承担相应的经济赔偿责任。

4.5 根据北京市对市民诉求有关考核标准，甲方有权对乙方工作服务标准和效果进行监督和考核，对于甲方提出的工作意见，乙方未按期完成整改的，甲方有权立即终止本合同且不承担任何违约责任。

4.6 甲方将根据实际情况为乙方工作人员提供必要的办公条件和值班条件，以满足服务需要，包括所需硬件设备、食宿等。

4.7 甲方按照合同第三条约定付款时间和方式向乙方支付服务费。

4.8 甲方不承担本合同约定之外的任何费用。

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 乙方按照甲方要求参加工作例会,提交书面工作报告,对例会中提出的问题予以整改。

5.4 乙方人员的工资、社会保险和各项福利待遇等,均由乙方按照有关法律、法规承担,并按时支付;乙方人员在履行合同义务时发生的人身伤害及财产损失事故等,均由乙方独立承担相应法律责任,甲方对此不承担任何责任。

5.5 乙方公司对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。

5.6 乙方应积极配合甲方及政府相关科室、村(社区)的工作,并保持良好、顺畅的沟通协作关系。

5.7 乙方服务人员需遵守甲方各项规章制度,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。

5.8 乙方需向甲方驻派至少 1 名项目负责人,接受甲方业务领导,并管理乙方日常工作。

第六条 知识产权及保密条款

6.1 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。

6.2 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。

6.3 乙方应与其派驻甲方的全体服务人员签订包含保密要求的专项协议，并将协议副本交甲方备案。乙方应对其服务人员的任何违反本合同保密义务的行为承担连带责任。

6.4 本合同所称保密信息包括但不限于：甲方的工作流程、内部规章制度、数据资源、市民个人信息、内部文件、协议内容、未公开的统计数据、涉及村（社区）及合作伙伴的相关信息等一切非公开信息。

6.5 乙方或其服务人员违反本条保密义务的，应按照本合同总金额的 10% 向甲方支付违约金；违约金不足以弥补甲方全部损失（包括但不限于直接经济损失、为消除负面影响而支付的公关费用、政府声誉损害等）的，甲方有权要求乙方赔偿全部损失。同时，甲方有权单方解除本合同。

6.6 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。

6.7 本条的约定不因本合同的变更、解除或终止而失效，保密义务永久有效。

第七条 合同变更及违约责任

7.1 甲、乙双方经协商一致后在合同有效期内可变更本合同。

7.2 在合同有效期内单方提出无正当理由终止合同的，须按照全额服务费 20% 标准向对方支付违约赔偿金。

7.3 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且不承担任何违约责任，乙方应按照全额服务费 20% 标准向甲方支付违约赔偿金。

7.4 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且不承担任何违约责任，乙方应按照全额服务费20%标准向甲方支付违约赔偿金。

7.5 因国家政策、法律法规调整或甲方上级单位决策、职能发生变更，导致本合同无需继续履行的，甲方可提前30日书面通知乙方解除本合同，无需承担违约责任。甲方应根据乙方已提供的合格服务，按实结算服务费用。

第八条 不可抗力

8.1 本合同有效期内，任何一方因遭遇不可遇见、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义务的，互不承担违约责任。

8.2 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。

第九条 争议解决

9.1 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。

9.2 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。

第十条 通知

10.1 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。

10.2 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。

第十一条 生效及其他事项

11.1 本合同一式肆份，甲乙双方各执贰份，具有同等法律效力。

11.2 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。

11.3 本合同签订后，甲、乙双方主动配合接受结果查究。

甲方（盖章）
法定代表人：

郭建

签订日期：2025年10月11日

乙方（盖章）

法定代表人：

北京立正商业管理有限公司
刘以国

签订日期：2025年10月11日