

“接诉即办”热线和网格巡查服务其他服务采购项目合同

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2025年10月28日起至2026年10月27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 乙方现场派驻专职网格巡查队伍和12345市民热线案件办理队伍，辅助街道做好网格巡查、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。

及时了解掌握最新市区两级政策，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，为政府决策提供参考依据。

2.2.2提供12345市民热线系统值守服务。

系统值守-签收：辅助做好12345市民服务热线市级、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：辅助做好市民诉求案件签收后的电话响应工作，及时核实点位和市民诉求内容，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，电话响应率要求达到100%。

系统值守-派单：根据本街道各承办单位权责划分，日常案件在30分钟内完成案件的分转派单；扬言等紧急类诉求要在要求时限内完成派单；在承办单位退回案件时辅助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。

协助高米店街道审核承办单位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。同时协助整理留存案件反馈录音台账。

2.2.4提供12345市民热线案件回访服务。

辅助高米店街道电话联络反映人，按照满意、基本满意、不满意三维度进行回访，并将反映人的真实意愿进行记录，看市民对承办单位的办理结果是否解决满意。

2.2.5提供12345市民热线案件督办服务。

辅助做好群众诉求实施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工作进展。

2.2.6提供12345市民热线案件挂账服务。

按照市区两级工作要求，协助高米店街道做好未解决案件的挂账处理，定期将承办单位案件办理情况进行汇总，并支撑街道完成后续承办科社提供的相关佐证材料的汇总上报。

2.2.7提供12345市民热线案件不纳入考核服务。

按照市中心考核要求，对同人同诉、涉法涉诉、不符合政策和不合理诉求这四类案件做好分析和整理工作，辅助完成案件的不纳入考核相关材料的汇总整理和上传平台工作。

2.2.8提供市民热线数据分析服务。

支撑高米店街道完成市民服务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。

辅助高米店街道做好网格巡查、问题上报、案件办理等工作，建立责任片区轮换制度、巡查区域指中心要求上报的重点事项。乙方服务过程中严格恪守辅助性职责，不得行使处罚、行政强制、行政检查等行政执法权，不得实施限制人身自由、搜查、扣押财务、参与案件侦查及强制措施执行等法定职权行为。

2.3.1 主要工作内容

辅助高米店街道做好网格巡查、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。

网格化管理事项：以城市精细化管理为基础，融入智慧城市建设，引导专职网格巡查员积极参与街道重点工作中，同时围绕市民反映的环境类诉求加大巡查发现力度，提前做好未诉先办。

网格化管理方式：一是巡查员对于发现力所能及的问题，要第一时间上报并解决。二是围绕群众反映和巡查发现的问题，要及时向承办科社进行反馈，督促科室和社区落实问题的解决。三是上报即重点，在日常巡查上报案件基础上，依据街道治理重点、市民关注热点、行业管理难点进行重点发现和问题上报，建立街道重点治理问题台账，配合街道开展专项治理工作。

2.3.2 巡查服务要求

1. 巡查频次：专职网格员巡查区域覆盖高米店街道全部辖区，每日巡查最少一轮次。

2. 问题上报要求：按照社区内外进行巡查，加大对公交站点和商市场等周边公共区域的巡查力度，除户内、门店内、企业内部暂不进入外，其他区域各类环境等问题，发现后要及时上报，对于常态化治理类问题要求4小时内上报，对于突发紧急类问题要求发现后5分钟内上报。

3. 案件上报要求：全年数量不得低于区域指中心要求上报的案件数量。

4. 巡查工作重点：巡查区域为高米店街道全部区域，围绕市级和区级重点任务、12345群众诉求热点、街道工作部署、季节和时令特点、部署巡查重点和专项巡查内容。

其中，社区内部重点巡查事项包括垃圾问题（生活垃圾、建筑垃圾、垃圾桶、垃圾分类）、门前三包、停车秩序、街面秩序、市政设施等问题；社区外部重点巡查事项包括街道、小巷、道路周边的卫生死角、垃圾倾倒问题和道路破损、井盖缺失、公共设施（路灯、灯杆、红绿灯、公交站牌、指路牌）等问题，兼顾社区隐蔽区域和各类小岔路口等；公共区域重点巡查事项以市容环境类为主。

2.3.3 巡查队伍管理要求

责任片区轮换：网格巡查员进行划片管理，做到相互学习、相互促进。

巡查重点事项：围绕12345市民热线群众诉求、围绕街道工作重点、围绕季节和时令特点，围绕行业管理重心，不定期开展针对性巡查。

第三条 服务费用及支付方式

3.1 12345市民服务热线案件办理服务费用每月222,000元，全年共计2,664,000元；网格化管理外勤巡查服务服务费用每月137,600元，全年共计1,651,200元。本项目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、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（甲方认为无须审计的除外）。

3.2 费用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，每3个月为一个支付周期，每周期结束后，乙方提交服务报告、工作量清单及考核材料，甲方进行验收，验收合格后，由乙方向甲方提交合法合规的等额税务发票，甲方审验通过后支付该费用。结算金额以甲方书面确认的实际服务工作量及考核结果为准，考核不合格的按本合同第四条约定扣除费用后支付。

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：

4.6.1 工单：每出现1次0分工单，甲方有权扣除乙方服务费5000元。

4.6.2 市级排名：甲方参照北京市2025年接诉即办评价办法，每月对乙方进行考核，考核标准依据市级对街道每月评价得分档次而定，本合同期内每月评价为“优秀”档次和“良好”档次，视为乙方达到当期服务应达标准，不额外进行奖惩；

本合同期内每月评价为“待提升”档次，甲方将组织专项约谈，由甲方相关负责人与乙方对接人员沟通，分析问题成因、明确整改方向，并形成约谈记录，乙方需按要求制定整改方案并落实。

4.6.3 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。

4.6.4 乙方服务过程中，若出现热线响应率低于100%、派单超时（日常案件超过30分钟、紧急诉求未按规定时限）、案件回访遗漏等情况，每出现1次，扣除当月服务费1000元；累计出现5次及以上的，甲方有权暂停支付当期费用并要求整改。

4.6.5 连续2个月市级评价为“待提升”档次，或单次考核扣除费用累计超过当月服务费20%的，甲方有权解除合同，乙方按第六条承担违约责任。

4.6.6 甲方有权不定期抽查乙方服务记录（包括系统值守日志、巡查台账、回访录音等），乙方需无条件配合，抽查发现虚假记录的，每次扣除当月服务费3000元。

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管理制度。

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失等，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，乙方应向甲方支付合同总价款30%的违约金，甲方有权解除本合同并要求乙方赔偿损失。

6.3 未经甲方书面同意，乙方不得将本合同部分或全部内容转包或分包给第三方，同时，乙方也不得将本合同中的任何权利或义务转让给任何第三方。若乙方违反此约定，甲方有权解除合同并要求乙方承担违约责任。

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：2025年10月28日



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：2025年10月28日

