

合同登记编号:

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

技术服务合同

项目名称: 北京市海淀区人民政府紫竹院街道办事处
2026 年 12345 接诉即办第三方服务项目

委托人: 北京市海淀区人民政府紫竹院街道办事处
(甲方)

受托人: 北京融通润园科技有限公司
(乙方)

服务期限: 2026 年 1 月 1 日至 2026 年 12 月 31 日

签订时间: 2025 年 12 月 18 日

签订地点: 北京市海淀区广源闸路 5 号紫竹院街道办事处



北京市海淀区人民政府紫竹院街道办事处 2026年12345接诉即办第三方服务项目合同

甲方：北京市海淀区人民政府紫竹院街道办事处

乙方：北京融通润园科技有限公司

为做好地区12345接诉即办工作，甲方委托乙方实施12345接诉即办第三方服务项目，协助甲方进一步完善地区接诉即办工作体系，保证地区接诉即办工作机制的良好运行，助推民生问题实质解决，优化基层治理能力水平，提升紫竹院地区群众的获得感、安全感、幸福感。为确保服务项目的顺利实施，甲乙双方在平等、自愿的基础上，经协商一致，达成如下协议：

一、合同名称

紫竹院街道2026年12345接诉即办第三方服务项目。

二、服务期限

本合同服务期自2026年1月1日至2026年12月31日止。

三、服务内容

(一)乙方组建不少于14个人的工作团队，辅助甲方开展12345接诉即办工作，其中，案件接派岗(7*24小时)4人，案件结案岗2人，案件初审岗1人，案件申诉岗2人，统筹协调岗1人，综合执法队驻点支撑4人。服务期内乙方不得擅自减少人员，若因人员离职等原因导致缺员，需在五个工作日内补齐，否则按服务考核条款处理。

(二)乙方负责完成12345接诉即办案件的接收、核实、转派、回访、结案、申诉等工作。

(三)乙方负责提交12345接诉即办日报、周报、月报、年报以及其他分析报告，并提出工作意见建议。日报每日发布在接诉即办工作群内，周报每周一提交上一周周报，月报于每月25日前提交，年报于2026年12月31日前提交。

(四)完成甲方交办的其他12345接诉即办工作。

四、服务标准

(一)12345接诉即办案件来件接收率和转办率达到100%。

(二)12345接诉即办案件按时办结率达到100%。

(三)全年不得产生“零分工单”。

(四)全年不得发生因主观低级失误导致应纳入申诉的工单未纳入申诉。主观低级失误是指将应纳入考核、申诉的工单主观识别为不考核工单，未实施申诉不考核操作。

(五)12345接诉即办市级直派+区级转派年度综合成绩在海淀区29个街镇15名以内。

(六)12345接诉即办直派年度成绩处于“优秀”档次，并且市级直派+区级转派年度综合成绩处于“优秀”档次。

五、服务费用

服务费用总计人民币壹佰陆拾柒万玖仟伍佰元零捌分(¥1679500.08元)。该价格为包含全部相关税费的最终价格且已经包括乙方完成本合同约定工作所需的全部费用，甲

方不再另行支付其他费用（国家和北京市政策性调整的除外）。本合同约定的各项扣减费用，甲方有权在当期应付服务费中直接抵扣。

六、付款方式

（一）合同签订后，甲方在收到乙方出具的正式发票后20个工作日内，向乙方支付25%的服务费，即人民币肆拾壹万玖仟捌佰柒拾伍元零贰分（¥419875.02元）。

（二）2026年4月，甲方在收到乙方出具的正式发票后20个工作日内，向乙方支付25%的服务费，即人民币肆拾壹万玖仟捌佰柒拾伍元零贰分（¥419875.02元）。

（三）2026年7月，甲方在收到乙方出具的正式发票后20个工作日内，向乙方支付25%的服务费，即人民币肆拾壹万玖仟捌佰柒拾伍元零贰分（¥419875.02元）。

（四）2026年12月，甲方在收到乙方出具的正式发票后20个工作日内，向乙方支付25%的服务费，即人民币肆拾壹万玖仟捌佰柒拾伍元零贰分（¥419875.02元）。

（五）甲方每次付款前，若未收到乙方出具的正式发票，甲方有权拒绝付款。

（六）乙方收款信息如下：

账户名称：北京融通润园科技有限公司

开户行：招商银行股份有限公司北京海淀支行

账号：1109222992610802

七、双方权利和义务

（一）甲方权利与义务

1. 甲方有权对本合同服务内容、服务标准落实情况进行考核。

2. 甲方有权对乙方派驻服务人员提出调整意见，乙方应在接到甲方调整通知后十个工作日内调整到位。

3. 甲方有义务按照合同约定，按时支付乙方服务费用。若因为甲方财务预算安排或年度财务封账等原因，甲方未能及时支付乙方服务费用的，甲方不承担违约责任，乙方不得以此为由不履行本合同规定的义务。

4. 甲方有义务为乙方开展12345接诉即办工作提供必要的便利条件。

（二）乙方权利和义务

1. 乙方有权要求甲方按照合同约定，按时支付乙方服务费用。若因为甲方财务预算安排或年度财务封账等原因，甲方未能及时支付乙方服务费用的，甲方不承担违约责任，乙方不得以此为由不履行本合同规定的义务。

2. 乙方有权要求甲方为其开展12345接诉即办工作提供必要的便利条件。

3. 乙方有权对12345接诉即办工作提出意见建议。

4. 乙方有义务就本合同服务内容、服务标准落实情况接受甲方考核。

5. 乙方有义务就甲方用人需求对派驻服务人员进行调整。

6. 乙方有义务完成甲方交办的其他12345接诉即办工作。

7. 乙方有义务按照国家法律法规，与派驻服务人员签订

正式劳动合同，并支付人员工资，缴纳社会保险。

8. 乙方有义务对派驻服务人员开展业务培训，提升派驻服务人员业务能力。

9. 乙方不得将本合同约定的服务内容以任何方式转让或分包。

10. 乙方有义务做好保密工作，不得将工作有关的文件、资料转让或交给第三方，确保服务内容、服务信息、服务成果不泄露。

11. 乙方因自身原因造成第三方损失的，由乙方负责赔偿和处理，甲方不承担连带责任。

12. 如本合同解除、终止，乙方有义务按照甲方要求无条件完成工作交接。

八、服务考核

(一) 乙方组建的工作团队不足 14 人的，根据工作团队人员缺少数量，按每人每月 10000 元扣减服务费用。

(二) 12345 接诉即办案件来件接收率、转办率未达 100%，每缺少 1 个百分点扣减年度服务费用 1.00%。不足 1 个百分点的视同缺少 1 个百分点。

(三) 12345 接诉即办案件按时办结率未达 100%，每缺少 1 个百分点扣减年度服务费用 1.00%。不足 1 个百分点的视同缺少 1 个百分点。

(四) 每产生一单“零分工单”，扣减年度服务费用 1.00%。

(五) 每发生一单因主观低级失误导致应纳入申诉的工

单未纳入申诉，并在市级考核时失分的，扣减年度服务费用 1.00%。

(六) 12345 接诉即办市级直派+区级转派年度综合成绩未在海淀区 29 个街镇 15 名以内的，扣减年度服务费用 3.00%。

(七) 12345 接诉即办直派年度成绩未处于“优秀”档次，扣减年度服务费用 2.00%。市级直派+区级转派年度综合成绩成绩未处于“优秀”档次的，扣减年度服务费用 3.00%。

九、违约责任

(一) 乙方未按照甲方要求及时对乙方派驻服务人员进行调整的，即可认定为乙方违约，乙方提供的服务内容、服务标准不达标，甲方有权解除合同。

(二) 乙方未按照国家法律法规，与派驻服务人员签订正式劳动合同，并支付人员工资，缴纳社会保险的，即可认定为乙方违约，乙方提供的服务内容、服务标准不达标，甲方有权解除合同。

(三) 乙方将本合同约定的服务内容以任何方式转让或分包的，即可认定为乙方违约，乙方提供的服务内容、服务标准不达标，甲方有权解除合同。

(四) 乙方未做好保密工作，将工作有关的文件、资料转让或交给第三方，导致服务内容、服务信息、服务成果泄露的，即可认定为乙方违约，乙方提供的服务内容、服务标准不达标，甲方有权解除合同。

(五) 乙方违约导致甲方解除合同的，乙方须向甲方退

还已支付但未提供对应服务的费用，并支付年度服务费用10%的违约金；造成甲方额外损失的，乙方须另行赔偿。

十、法律适用及争议解决

(一) 本合同适用中华人民共和国法律。

(二) 在履行本合同的过程中发生争议，双方当事人协商或调解不成的，双方约定向北京市海淀区人民法院起诉。

十一、合同的变更、续签和终止

(一) 本合同一经生效，非经甲乙双方书面同意，任何一方不得对合同条款进行增减。

(二) 经甲乙双方协商一致，甲乙双方可对合同条款或者其他未尽事宜以补充协议进行约定，补充协议与本合同具有同等效力，本合同条款与补充协议不一致的，以补充协议为准。

(三) 合同期满，在购买需求相对固定、具有延续性，服务费用不变，以及不改变合同其它条款的情况下，甲乙双方可视情况续签合同，续签次数不得超过两次，总服务期限不得超过三年。

(四) 合同期满，甲乙双方未达成续签协议的，合同自动终止。

十二、其他

本合同一式陆份，甲方肆份，乙方贰份，具有同等法律效力，自双方签字盖章后生效。

(以下无正文)

甲方：



法定代表人(授权委托书):

李

日期: 2025.12.18

乙方：



法定代表人(授权委托书):

李

日期: 2025.12.18