

北京市朝阳区房屋管理局  
“接诉即办服务”项目（2026 年）  
合同书



甲 方：北京市朝阳区房屋管理局

乙 方：北京元宇空间科技有限公司

签约日期：2025 年 12 月 31 日

根据《北京市接诉即办工作条例》《12345 市民服务热线服务与管理规范》等制度要求，为了更好地发挥 12345 市民服务热线“哨声源”作用，辅助北京市朝阳区房屋管理局开展市民热线系统辅助工作，做到“接诉即办、快速快办”，提高群众诉求办理效率和质量，为群众办实事、解难题，切实提高城市精细化管理水平，全面提升百姓生活环境质量，经甲乙双方协商，在平等自愿的基础上，就北京市朝阳区房屋管理局“接诉即办服务”项目（2026 年），双方签订本合同。

一、合同内容

乙方按照甲方工作要求，配合开展“接诉即办”相关工作，包括案件的转派答复，数据的收集整理、分析，撰写报告，系统保障等内容。具体如下：

（一）系统服务及技术保障工作

服务期内，乙方负责提供适用于北京市朝阳区房屋管理局用户需求的“接诉即办”业务辅助系统，从技术层面为诉求办理工作提供信息化技术保障。建立工单内部流转闭环，做好数据汇总、数据分析、业务报告。根据市区工作要求，及时开展针对性更新和完善工作，同时确保信息安全。

具体服务内容及技术参数如下表：

| 服务项          | 明细   | 参数说明                                                                                                                                                                                     |
|--------------|------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 接诉即办系统<br>租用 | 诉求受理 | 1) 工单签收：系统通过接口实时获取区级核心系统派遣的诉求工单，并以铃声报警提醒中心进行工单签收操作。<br>2) 工单退回：系统与区级核心系统接口对接，对不属于本辖区责任范围内的工单直接进行退回，系统将在工单的流转记录中展示历次退单理由和区里退单审核意见。<br>3) 自建工单：系统可以通过手动录入或批量导入诉求工单，满足各类渠道获取的诉求信息可并入系统集中办理。 |

|  |            |                                                                                                                                                                             |
|--|------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | 工单派发       | <p>1) 信息完善：中心用户根据诉求信息内容，补充完善事发地、诉求类型、事件标签等信息。</p> <p>2) 派单：中心用户根据诉求内容及事发地判断承办部门，通过系统向下级部门派发工单，系统支持 3 级派件、多部门主协办派件。</p> <p>3) 区、市退件：系统支持中心用户向区、市退件，系统通过接口将退件信息发送至区级核心系统。</p> |
|  | 办结反馈       | <p>承办部门自动获取中心派遣的工单，经签收后开展处置工作，办结后，将处置结果按照要求录入系统，并上传照片、文档、音频视频等佐证材料。</p> <p>系统支持部门退件、中心退件审核、不纳入申请等特殊流程办理。</p>                                                                |
|  | 中心审核       | <p>中心通过系统对各部门提交的工单办理结果及相关佐证材料进行审核，审核通过后上报区级核心系统，对审核未通过的工单可进行驳回处理。</p>                                                                                                       |
|  | 综合查询       | <p>用户通过综合查询功能查看各诉求工单的实时状态，系统支持根据时间、承办部门、工单类型、完成状态、满意度等条件筛选，查询结果支持 excel 导出。</p>                                                                                             |
|  | 统计分析       | <p>实现了按照部门、属地、业务类型、满意度等维度统计，通过数据集和图表组件展示实时统计结果。</p>                                                                                                                         |
|  | 区级核心系统接口集成 | <p>与区级 12345 核心系统接口对接，按照其标准规范实现工单获取、上报、退单和不纳入环节的业务自动流转。</p>                                                                                                                 |
|  | 不纳入方案      | <p>不纳入案件规范化咨询。即根据市级不纳入审核要求，就如何清晰简洁、有条理的把不纳入理由描述清楚提供服务，协助建立标准化不纳入框架。不纳入案件法律、法规咨询。即在日常不纳入案件中，根据北京市“接诉即办”工作不纳入审核要求，给</p>                                                       |

|        |        |                                               |
|--------|--------|-----------------------------------------------|
|        |        | 出专业严谨、合理合法的建议。日常不纳入案件的不纳入方式。                  |
| 硬件设备租用 | 服务器    | 2U 机架式服务器 1 台, 用于部署运行接诉即办业务辅助系统。              |
| 运维服务   | 系统运维保障 | 提供信息系统 7*24 小时运维服务;<br>根据市、区业务工作要求, 免费升级系统功能。 |
| 培训     | 用户使用培训 | 根据用户实际工作需求, 提供现场用户使用培训。                       |

## （二）协助完成好签收转派工作

按照辅助系统平台接诉即办要求, 接辅助系统平台派件后, 接件人员自接到派件之时起 1 小时之内完成对案件的甄别判断, 根据职责情况, 妥善处置。确定为自身业务范围的进行签收并同时再次分配给相关业务科室、单位; 确定不是自身业务范围的进行退件处理; 不确定责任的案件, 应当及时咨询相关业务科室、单位对接人确认后进行处理。协助各业务科室、单位对接人确保电话接听畅通。所有转派工作应当以书面形式留存工作记录, 定时向甲方汇报。

## （三）协助各责任部门做好受理处置工作

按照区里要求做好退区退市工作。对于属于自身职责范围的案件, 积极协助业务科室、单位在规定时限内, 按照来电人反映问题的等级及办理流程及时办理, 妥善解决群众反映的问题。

## （四）协助做好双是保留案件研判工作

加强对业务科室、单位提交的双是保留案件听取录音进行研判, 分析存在的疑问以及风险评估, 协助业务科室、单位对双是保留案件存在的问题及时反馈给科室、单位。反馈情况应当以适当形式留存工作记录, 定时向甲方汇报。

## （五）协助做好调度协调工作

协助责任部门每日会商群众反映问题, 形成群众反映问题日报报送责任部门主管领导及办公室; 协助责任部门每周召开的热线处置工作调度会, 分析群众诉求发案情况及诉求“三率”的办理情况, 制定热线工作相关的改进措施, 努力提高“三率”指标、双是指标、原始解决率, 会后各相关责任科室将相关调度情况进行报送; 协助筹

办调度会每月点评我局诉求办理情况、汇总本行业诉求及街乡吹哨诉求情况、配合街乡解决群众诉求情况。

#### （六）实行绩效考核工作

乙方要结合甲方实际情况，建立公平、公正、可持续性强的绩效考核机制，根据每月案件办理情况，对服务项目的工作人员每月案件办理情况进行考核评价，形成月度考核评价结果；乙方按照每月考核评价结果，在服务项目工作人员工资的基础上，分级进行绩效奖励，提升工作人员积极性，推动工作效果持续提升。

#### （七）乙方安排提供服务的项目工作人员

工作人员应具有良好的综合素质，思维清晰，理解力强，表达能力强；有一定文字功底，有为政府相关部门提供客户服务等相关工作经验；能够熟练使用办公软件和信息化操作平台；善于信息收集和整理，能够运用现代化的数据分析手段对工作中产生的数据进行分析、整理、研究；具有良好的沟通协调能力和团队协作能力，善于发现和解决问题，普通话标准，善于表达；有较高的职业素养，责任心强，能够适应高强度、快节奏的工作要求，年富力强，吃苦耐劳，抗压能力强，工作稳定性良好。乙方定期对人员进行培训，提升业务能力，加强人员工作效率及服务态度。

### 二、本合同标的

（一）合同服务期：自签订合同之日起至 2026 年 12 月 31 日。

（二）服务地点：北京市朝阳区房屋管理局。

（三）合同总价及支付方式

1. 该项目总费用为：人民币 1987579 元（大写：壹佰玖拾捌万柒仟伍佰柒拾玖元整）；

2. 付款方式：

1) 自 2026 年财政款项拨付到账 5 个工作日之内，甲方向乙方支付合同总金额的 70%，即 ¥ 1391305.3 元（大写：壹佰叁拾玖万壹仟叁佰零伍元叁角整）；

2) 本合同服务过半后，经双方确认后 10 日内，甲方向乙方支付总金额的 30%，即 ¥ 596273.7 元（大写：伍拾玖万陆仟贰佰柒拾叁元柒角整）。

3. 甲方每次付款前，乙方须向甲方提供等额增值税发票。

账户信息：

账户名称： 北京元宇空间科技有限公司

开户行： 中国民生银行股份有限公司北京万丰路支行

账号： 634554818

乙方的上述账户信息发生变化的，应至少于甲方付款【5】个工作日前书面通知甲方，导致无法支付等均由乙方自行承担。

### 三、甲、乙双方的权利和义务

1. 甲方有权利监督乙方实际工作情况并提出相关要求，乙方应按照约定积极完成甲方工作要求；
2. 乙方需及时向甲方汇报工作任务完成情况，双方需积极配合，充分沟通，建立良好的工作互助机制；
3. 乙方有义务配合甲方在合理范围内的工作调整及安排。

### 四、不可抗力

由于非因甲方或乙方的过错或任何一方均不能控制的其他不可抗力情况下，使甲方或者乙方不能执行任何义务，因此而导致在耽误期间不能执行该义务应予以免责。

### 五、违约责任

1. 甲乙双方均受《中华人民共和国民法典》的制约，未尽事宜，双方协商解决，商而不决时可由甲方所在地的法院起诉解决。
2. 甲乙双方应认真履行合同条款，一方发生违约行为时，应向对方承担由此给对方造成的损失；当一方违约导致合同不能继续履行或履行已成为不必要的，除应承担由此给对方造成的损失外，还应向另一方支付违约金，违约金的数额为本项目合同全款的5%。

### 六、合同变更、终止和解除

1. 合同履行过程中，如需变更合同条款，应由甲、乙两方共同协商签订补充文

件，补充协议及附件与本合同具有同等法律效力。

2. 合同履行中，若甲方因为工作安排需要提前终止合同的，应提前书面告知乙方。双方协议终止合同，乙方尚未实施项目的，应退还甲方已支付费用；已开始实施项目的，甲方应根据乙方已发生的实际工作量支付相应费用。
3. 本合同期限届满即终止。如一方要求续签，应在本合同期限届满前一个月内提出，由双方协商确定。

## 七、其它

1. 本合同经双方法定代表人或授权代表签字并加盖公章或合同专用章后即日生效，本合同一式【肆】份，甲方【贰】份、乙方【贰】份，具有同等法律效力。

甲方（盖章）：北京市朝阳区房屋管理局

法定代表人或负责人签章：

签约日期：2015年12月21日



乙方：北京元宇空间科技有限公司

法定代表人或负责人签章：

签约日期：2015年12月21日

银行账号：634554818



# 授权委托书

本授权委托书声明:

我李海莲系北京市朝阳区房屋管理局法定代表人,现授权委托赵冲同志作为我局的合法代理人,负责签署其分管领域的有关合同。

代理人基本情况:

授权代理人: 赵冲

性别: 男

职务: 党委委员、北京市朝阳区房屋管理局副局长

身份证号码: 110224198411200036

此授权的有效期为自 2025 年 8 月 25 日至 2025 年 12 月 31 日止。

单位公章 (盖章): 北京市朝阳区房屋管理局

法定代表人 (签字或盖章):



日期: 2025 年 8 月 25 日