

服务协议书

项目名称： 通州区城市管理指挥中心网格和接诉即办外包服务项目

委托人（甲方）： 北京市通州区城市管理指挥中心

受托人（乙方）： 北京慧德致远科技有限公司

签订地点： 北京 省（市） 市、县（区）

签订日期： 2025 年 12 月 26 日

甲方：（购买方）北京市通州区城市管理指挥中心

乙方：（服务方）北京慧德致远科技有限公司

根据《中华人民共和国民法典》等有关规定，为保证通州区城市管理指挥中心网格和接诉即办外包服务项目的服务质量，明确双方的权利义务，甲乙双方在平等、自愿、协商一致的基础上，就有关事宜达成如下协议：

一、服务内容

1. 负责项目组织建设及日常管理；

2. 负责依据高频诉求和高频点位工作机制的相关流程，进行信息搜集和数据分析。针对网格内的部件问题、事件以及热线中的高频诉求和点位，进行深入的数据分析。通过建立数字化信息台账，生成数据分析报告，以此为目标导向，为巡查工作提供有力的数据支持；

3. 依据北京市地方标准《数字化城市管理系统部件和事件处置》（DB11T932—2021）和通州区城市管理指挥平台城市管理问题类别等，通过“通州城指”APP上报网格事件，并保证区网格治理考核体系的完整性，协助指导属地网格工作人员开展网格化治理相关工作；

4. 负责组织并推进“热线+网格”工作模式的深化发展，积极探索创新的工作模式，提升网格化管理的基层治理水平，进一步增强对市民诉求的动态响应能力；

5. 负责各属地网格化工作开展情况进行督导，通过监督巡查覆盖、网格员上报问题情况和“接诉即办”诉求处置现场核实等环节，确保

巡查全面覆盖、问题真实上报和诉求高效解决，同时核查处置情况，对异常上报进行整改督导，以提升各属地整体工作质量和效率；

6. 定期开展季节性、阶段性及重点事项的网格化主动治理专项巡查，提出合理化建议，进一步推动“靶向治理”“精准行动”，为各部门源头治理提供决策支撑；

7. 建立系统的培训机制，定期组织业务培训、安全培训等培训工作，负责服务人员人际沟通能力、案件处理能力、数据收集分析能力等综合素养的提升；

8. 负责按照通州区网格化管理工作考核体系的要求及甲方业务需求，完成相关工作任务，调整优化工作流程，保障日常工作效率；

9. 具备应急处理能力，做好突发事件的应急预案，协助甲方做好突发事件的应急处置；

10. 完成甲方交办的其他工作。

二、服务项目及要求

1. 项目绩效考核指标

指标类别	具体指标	考核标准	考核周期
网格治理服务水平	全区城市管理网格巡查全覆盖	22个属地	年度
	巡查发现，上报部件、事件问题（《数字化城市管理系统部件和事件处置》（DB11T932—2021）占比80%以上）	> 54000件	年度
“热线+网格”服务模式	数据分析报告	> 200期	年度
	主动治理专项巡查	> 12次	年度

12345市民热线诉求核实服务水平	核实需求响应率	100%	年度
	核实结果反馈率	100%	年度
业务能力	指导培训	> 12次	年度

2. 附加条件

(1) 为保障各项工作顺利进行, 更好地服务于本项目, 服务供应商应根据工作需求配备充足服务人员, 其中拟配置不少于 6 名主要管理人员, 负责项目日常管理工作(按照相应的法律法规为外包服务人员按时缴纳“五险一金”、商业意外保险等; 负责服务团队户外交通、团队拓展等后勤服务, 增强保障);

(2) 服务需求时间: 工作日 8 时 30 分至 17 时 30 分, 夜间、节假日需安排人员值守、核实巡查、信息采集等工作。具体安排依照甲方实际工作需要为准;

(3) 服务人员标准:

1) 思想政治素质好, 拥护党的路线、方针、政策, 具有坚定正确的政治方向和全心全意为人民服务的宗旨意识;

2) 事业心责任感强, 热爱基层工作, 具有吃苦耐劳、无私奉献的精神和一定的组织协调能力, 勤奋敬业、乐于奉献;

3) 遵纪守法, 服从安排, 具有较强的组织纪律观念;

4) 沟通表达能力好, 组织协调能力强, 具有良好的危机应变能力及抗压性;

5) 具有大专及以上学历, 中共党员及城市管理网格员、具备助理社工师、社工师、心理咨询师资质或具备相关工作经历者优先选用;

6) 年龄 21-45 周岁之间, 具有 5 年以上网格相关工作经验人员放宽至 55 周岁;

7) 身体健康, 具有北京市户籍或常住人口;

8) 尚未解除党纪、政纪处分或正在接受纪律审查的人员, 以及刑事处罚期限未满或涉嫌违法犯罪正在接受调查的人员不能参加服务。

三、项目经费使用原则及支付方式

1. 2026年度协议费用总额为¥9828909.00 (大写: 玖佰捌拾贰万捌仟玖佰零玖元整)。

2. 甲方向乙方支付的协议费用包括:

(1) 服务人员的工资、社保、公积金等费用。

(2) 服务人员后勤保障费用。

(3) 项目运行管理等费用。

3. 协议费支付方式和支付时间

协议价款总额为: ¥9828909.00 (大写: 玖佰捌拾贰万捌仟玖佰零玖元整)。

协议签订后 2026 年 1 月且财政资金到位后, 甲方支付乙方协议价款 ¥3683900.00 (大写: 叁佰陆拾捌万叁仟玖佰元整);

2026 年 6 月且财政资金到位后, 甲方支付乙方协议价款 ¥3683900.00 (大写: 叁佰陆拾捌万叁仟玖佰元整);

2026 年 11 月且财政资金到位后, 甲方支付乙方协议价款 ¥1841809.00 (大写: 壹佰捌拾肆万壹仟捌佰零玖元整);

2027 年 1 月且财政资金到位后，甲方支付乙方协议价款
¥619300.00（大写：陆拾壹万玖仟叁佰元整）；

实际支付日期以财政资金到账时间为准，最终拨付金额以绩效考核评价结果为准。

四、合同期限与终止

1. 本协议期自 2026 年 1 月 1 日起，至 2026 年 12 月 31 日止，共计 12 个月。

2. 合同的终止

（1）经甲乙双方协商一致，可解除本合同。

（2）乙方服务能力丧失，致使服务无法正常进行的。

（3）本合同履行期间，乙方违反本合同约定，甲方有权单方解除本合同。

五、项目绩效评估

乙方承接服务项目后，由甲方对项目实施情况进行全程跟踪和监督。

项目完成后，甲方对项目的工作绩效、满意度等进行考核评价。若乙方提供服务不达标，未通过考核，甲方可依据《考核管理办法》内容规定扣减相应项目费用，连续三个月考核不合格甲方有权解除协议。

六、双方权利和义务

（一）甲方权利、义务

1. 项目在协议期内实施，甲方每季度了解掌握项目工作进度；

2. 协调有关政府部门，解决乙方在提供服务过程中的问题；
3. 制定具体的考评方案，开展年度项目服务考核评价；
4. 对乙方服务工作实施方式方法有最终决定权；
5. 对乙方提供的服务人员和服务是否符合标准有最终决定权；
6. 对乙方不履行协议的，甲方有权追究其违约责任。

（二）乙方权利、义务

1. 乙方可要求甲方按本协议的规定按时足额拨付项目经费；
2. 乙方在履行协议过程中，不得将服务项目委托给第三人，应按本协议如实报告项目进展情况；
3. 乙方应按照绩效考核指标要求按时、按标准完成外包服务工作；
4. 乙方服务人员应遵纪守法、遵守甲方各项规章制度，严守甲方商业秘密；
5. 乙方应当按时足额缴纳各项社会保险费用；
6. 对甲方不履行协议的，乙方有权追究其违约责任。

七、免责条款

1. 若甲方因财政资金未拨付导致项目款逾期支付，该情形不构成违约，甲方无需承担相应责任；
2. 政府政策变化属于不可抗力，因此导致的合同不能履行甲方无需承担违约责任；
3. 乙方承担项目服务人员全部薪酬福利、社会保险和劳动保护等相关责任，所有劳动争议均与甲方无关。

八、违约金或者损失赔偿额的计算

在合同履行过程中，双方因违约或重大过失造成对方经济损失的应当赔偿。违约方应当按照《中华人民共和国民法典》有关条款的规定承担违约责任，并支付守约方违约金。

九、解决合同纠纷的方式

在履行本合同的过程中发生争议，首先双方当事人应协商解决，若协商不成提交甲方所在地法院解决。

十、其他约定

1. 本协议一式肆份，甲方、乙方各执贰份，具有同等法律效力，自甲乙双方签字、盖章之日起生效。
2. 本协议未尽事宜，经甲乙双方协商另行签订补充协议。补充协议是补充条款，是不可分割的部分，与本协议具有同等法律效力。
3. 本协议附件是本协议的有效组成部分，与本协议具有同等法律效力。

附件1：通州区城市管理指挥中心安全生产责任书

附件2：通州区城市管理指挥中心保密承诺书

甲方 (盖章)
法定代表人/授权人签字:



日期: 2025年12月26日

乙方 (盖章)
法定代表人/授权人签字:

日期: 2025年12月26日