

合同编号:

安定镇12345接诉即办服务合同

项目名称: 安定镇12345接诉即办服务

甲方: 北京市大兴区安定镇人民政府

乙方: 北京安诚睿达咨询管理有限公司

签署日期: 2025.12.10



安定镇 12345 接诉即办服务合同

甲方：北京市大兴区安定镇人民政府

乙方：北京安诚睿达咨询管理有限公司

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安定镇 12345 接诉即办服务事宜，签订本合同：

第一条 委托服务地点、服务期限

1.1 服务地点：北京市大兴区安定镇兴安大街 3 号，安定镇人民政府。

1.2 服务期限：一年，自 2025 年 12 月 26 日起至 2026 年 12 月 25 日止。

第二条 委托服务内容

2.1 服务内容：辅助甲方完成每月预计 1000 余件的案件签收退回、案件督办、审核回复、回访工作，每月进行数据分析工作和不纳入考核复核等工作。

2.2 验收考核标准

本项目采取积分制考核，服务团队初始分值为 100 分。甲方负责人每季度付款前，依据服务团队整体表现，根据附件 1《服务要求及考核标准》进行考核并打分。每季度考核平均分达到 90 分及以上视为达标，不进行扣款；低于 90 分的，每差 1 分扣减当季度服务费的 0.1%。若出现以下任一情形，每出现一次额外扣减当季度服务费的 1%：

- (1) 出现零分工单；
- (2) 因服务过失对甲方造成不良影响。

第三条 服务费用及支付方式

3.1 合同价款总额为人民币 2146320（大写：贰佰壹拾肆万陆仟叁佰贰拾元整），其中包括但不限于乙方为全面、妥善履行本合同项下的义务所需要的人力成本、差旅费、材料设备费用、管理费、利润、

税金、办公费用及其他工作所产生的一切费用。除此之外，甲方无需再向乙方支付任何费用。最终以实际审计结果为准。

3.2 经甲乙双方确认，自本合同签订生效之日起，按照每3个月为单位进行支付（每3个月的服务费用标准为人民币 536580 元），每三个服务月结束后甲方根据2.2验收考核标准确认服务费扣除的金额，并确定本期的服务费用。甲方收到乙方提供的相应金额的、符合国家规定的增值税发票，甲方向乙方支付该账期服务费用。第四季度服务费待第四季度考核完毕后，根据审计报告及考核结果支付服务费。

3.3 乙方指定银行账户和联系人信息如下：

开户名：北京安诚睿达咨询管理有限公司

开户银行：中国银行北京大兴欣荣大街支行

帐号：337675638503

银行代码：104100004177

联系人：魏希影

电话：18611000360

第四条 甲方权利和义务

4.1 甲方有权指定人员对乙方服务团队的工作进行监督、检查和指导，有权要求调换不符合本项目要求的服务人员。

4.2 甲方有责任及时、认真研究解决乙方提出的有关问题，采取必要的改进和防范措施。

4.3 甲方有义务尊重乙方服务团队的工作，对乙方服务人员履行职责的行为予以支持、配合，尊重和保障服务人员的合法权益。

4.4 甲方如果发现乙方服务团队违规工作时，甲方有权当场要求其停止违规作业并改正，同时告知乙方，由乙方进行相应处置。乙方的工作行为导致甲方遭受经济损失和政府形象受到损害的，甲方有权视情况解除本合同，并要求乙方承担赔偿责任。乙方当班值守时，由于失职、渎职造成事故或给甲方带来经济损失的，甲方有权视情况解除本合同，并由乙方承担相应的经济赔偿责任。

4.5 甲方应按双方达成的标准向乙方支付服务费。

4.6 甲方不承担本合同约定之外的任何费用。

4.7 甲方有权依据甲方的工作要求对乙方进行考核。

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 乙方服务团队入场提供服务之前,应对服务团队进行岗前培训,包括思想教育、日常管理、行政管理制度和业务培训,建立合法有效的劳动合同关系。

5.4 乙方应积极配合甲方与政府相关科室的工作,并保持良好关系。

5.5 乙方服务团队在驻场服务期间应遵守甲方各项规章管理制度。

5.6 乙方需向甲方驻派项目负责人1名,接受甲方业务指导,并管理乙方服务团队日常工作。

5.7 乙方在工作中接触到的任何资料、文件以及数据,负有保密责任,乙方不得以任何方式向任何第三方提供或透露,并签订保密协议书。

第六条 合同变更及违约责任

6.1 甲、乙双方经协商一致后在合同有效期内可变更本合同。

6.2 甲乙双方如一方在合同有效期内无正当理由单方终止合同的,须按照全额服务费的30%向对方支付违约金。

6.3 因乙方未履行本合同约定义务,经甲方要求调整仍达不到标准,或给甲方造成损失的,甲方有权单方解除本合同,要求乙方支付项目费用20%的违约金,并赔偿给甲方造成的全部经济损失。

6.4 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,乙方按照6.3款承担违约责任。

6.5 甲方因决策发生变化变更或无正当理由终止合同,需提前30日以书面形式通知乙方提前解除本合同,不承担违约责任。

第七条 不可抗力

7.1 本合同有效期内，任何一方因遭遇签订本合同时不可预见、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。

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 附则

9.1 本合同一式陆份，甲、乙双方各执叁份。具有同等法律效力。

9.2 本合同自甲、乙双方签字盖章之日起正式生效。

9.3 本合同履行过程中双方相互发送的函件、通知等及由人民法院、仲裁机构向一方发送的开庭传票、诉讼文书、仲裁文书等法律文书，应按照本合同签署页所载地址进行送达。任何一方变更前述通讯信息均应及时书面通知另一方，否则另一方仍有权视本合同通讯信息为有效，由此引发的法律后果由变更方承担。

9.4 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，附件与本合同具有同等的法律效力。

本协议附件为：[附件 1: 服务要求及考核标准]

(以下无正文，为签章页。)

甲方（盖章）：北京市大兴区安定镇人民政府
地址：北京市大兴区安定镇兴安大街3号

法定代表人/负责人
或授权人（签章）：

日期：2025.12.10



乙方（盖章）：北京安诚睿达咨询管理有限公司
地址：北京市大兴区安定镇安定北街1号院1号楼二层428号（集群注册）

法定代表人/负责人
或授权人（签章）：

日期：2025.12.10



定



1501

2025/12/10

附件 1: 服务要求及考核标准

一、服务要求

1、12345 案件受理辅助服务方案：辅助甲方完成 12345 系统值守工作，30 分钟内接收市区两套系统网络和电话派单，并 1 小时内转交给相关职能科室或村委会（如遇特殊情况另计，如群体性诉求等）。

2、12345 案件督办辅助服务方案：与相关职能科室沟通，指导承办科室在接到群众诉求的实施 2 小时、24 小时和 7 天的完成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进展。

3、12345 案件回访辅助服务方案：辅助甲方完成群众诉求办理结果的回访工作，统计案件办理的群众响应率、解决率和满意率，并通过回访结果审核承办单位 12345 市民服务热线案件的回复内容，指导工作人员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。

4、12345 数据分析辅助服务方案：指导甲方做好市民诉求的周汇总和月分析，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，协助工作人员根据领导意见撰写诉求分析报告。

5、指导按时完成不纳入考核复核工作、信息上报、挂账、市区两级安排的临时性工作等。

6、辅助完成“我爱我家”及“爱家营”诉求及税务纠纷诉求的办理。

二、考核标准

服务团队应遵循大兴区接诉即办管理规范，并符合安定镇政府相关管理制度。整体服务实施绩效积分考核，具体标准如下：

服务执行（100 分）

案件受理与派单：系统 30 分钟内接收派单，1 小时内转交相关科室；特殊案件经审批后派发，非职责工单 2 小时内退回。（20 分）

案件督办：落实 2 小时、24 小时、7 天关键节点跟踪，督促承办

单位按期办结，定期汇报挂账进展。（20分）

回访与归档：完成回访并统计“三率”，审核回复内容，按要求归档并反馈系统。（20分）

数据管理与报告：配合完成周月数据汇总与分析，精准识别问题并撰写报告。（20 分）

临时任务响应：按时完成复核、信息报送及其他临时性工作。（20分）

西元

三