

观音寺街道 12345 市民热线服务项目合同

甲方：北京市大兴区观音寺街道办事处（以下简称甲方）

通讯地址：北京市大兴区清源路口东南角

法定代表人/负责人：邱晖

联系电话：010-60282239

乙方：北京兴哲惠至科技有限公司（以下简称乙方）

通讯地址：北京市大兴区黄村镇观音寺南里海北路 1 号 1 至 3 层 1-7

法定代表人/负责人：陈冲

联系电话：18800104385

依据《中华人民共和国民法典》及有关法律、法规的规定，甲方、乙方双方本着自愿、平等、互利的原则，就甲方委托乙方提供观音寺街道 12345 市民热线服务事宜，签订本合同：

第一条 委托服务地点、服务期限

1.1 服务地点：北京市大兴区观音寺街道办事处及观音寺所有行政辖区范围。

1.2 服务期限：自 2025 年 1 月 1 日起至 2025 年 12 月 31 日止。

第二条 委托服务及说明

2.1 乙方现场派驻 19 人的专业团队，并指定一名项目负责人，为甲方提供 12345 市民热线服务 的相关工作。

2.2 乙方工作内容

2.2.1 热线+网格平台系统值守服务（8 人）

1. 市民热线平台系统值守服务

（1）签收：做好 12345 市民热线市级、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。

（2）响应：做好市民诉求案件签收后的电话响应工作，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，响应率要求达到 100%。

(3)派单：根据本镇街各承办单位权责划分 30 分钟内完成案件的分转派单；在承办单位退回案件时进一步完成案件归属的确认工作并完成案件的再次分派。

2. 网格化平台系统值守服务

负责网格化平台事件的立案、派遣；案件的办理及工单的接收、转办、反馈等各个环节准确、及时的运行。

2.2.2 市民热线案件回复服务（3 人）

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。同时整理留存案件反馈录音台账，以备后续纪检监察检查。

2.2.3 市民热线案件回访服务（3 人）

负责电话联络反映人，按照满意、基本满意、不满意三维度进行回访，将案件诉求办理结果反馈给反映人，并征求反映人意见是否解决和满意。

2.2.4 市民热线案件督办服务（2 人）

落实诉求办理“三办”机制（先是科员办、再是科长办、最后主管领导办，逐级上升化解市民诉求），做好群众诉求实施 2 小时、24 小时和 7 天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。

2.2.5 市民热线案件挂账服务（1 人）

按照市级和区级业务规则，做好未解决案件的挂账处理，逐月向 12345 主管科室汇报工作进展，并提供相关佐证材料，做好相关案件的销账处理。

2.2.6 市民热线案件不计入考核服务（2 人）

按照市级对四类案件不予考核的规则，对相关案件做好分析和整理工作，完成案件的不计入考核工作。四类案件分别为：重复诉求案件、涉法涉诉案件、不符合政策案件、不合理诉求案件。

第三条 服务费用及支付方式

3.1 本项目服务费按照人民币 179,550 元/月计算，本项目服务费共计人民币 2,154,600 元（大写：贰佰壹拾伍万肆仟陆佰元整）。其中包括了乙方为履行本合同的成本费、利润、税金、乙方应缴纳的政策性规费等全部费用，除此之外，甲方无需再向乙方支付任何费用。

3.2 本合同费用的具体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,按照3个月为单位进行支付,3个月结束并甲方对乙方完成本合同项下的服务书面验收合格后,收到乙方提供的相应金额的、符合国家规定的增值税发票,甲方按照财务工作流程在十个工作日内向乙方支付该账期服务费用,计人民币:538,650元(大写:伍拾叁万捌仟陆佰伍拾元整)

3.3 乙方银行信息

账户名称:北京兴哲惠至科技有限公司

开户银行:中国建设银行股份有限公司北京大兴狼堡支行

账号:11050110070100000409

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和监督。

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 甲方不承担本合同约定之外的任何费用,其他未尽事宜双方达成一致可签订补充合同。

4.7 甲方不承担本合同约定之外的任何费用。

4.8 甲方有权依据工作要求对乙方进行考核。

4.9 甲方有权依据本街道接诉即办工作月度考核排名成绩对乙方服务进行考核,本合同期内每出现一次大兴新城六个街道月度排名前2名(含第2名)奖励乙方当月服务费10%,每出现一次大兴新城六个街道月度排名第3名奖励乙方当月服务费6%;每出现一次大兴新城六个街道月度排名第4名至第6名扣除乙方当月服务费6%,每出现一次接诉即办全市月度排名后10名(含倒数第10名)扣除乙方当月服务费40000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 乙方团队驻场服务期间需遵守甲方各项规章制度。

5.5 乙方应全面履行本合同，否则应承担相关违约责任。

5.6 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 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 在合同有效期内任何一方无正当理由提出终止合同的，须按照全额服务费 30%标准向对方支付违约赔偿金。

6.3 因乙方未履行本合同约定义务，经甲方书面通知后在甲方通知的期限内仍未履行或改正整改的，甲方有权单方解除本合同。乙方应在甲方通知后三日内退还未提供服务期间的服务费用，同时乙方按照年服务费用的 30%向甲方支付违约金，并另行赔偿因此给甲方造成的损失。

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，甲方有权单方解除本合同。乙方应在甲方通知后三日内退还未提供服务期间的服务费用，同时乙方按照年服务费用的 30%向甲方支付违约金，并另行赔偿因此给甲方造成的损失。

6.5 甲方因政策发生变化或职能发生变更等，可提前 60 日以书面形式通知乙方提前解除本合同，并不承担违约责任。

6.6 乙方出现下列情形时，视为违约：

(1) 乙方未完成甲方的工作标准；

(2) 乙方未按照合同约定履行其他义务；

6.7 乙方出现上述违约行为的，甲方可要求乙方支付本合同总金额的 30%做为违约金，若因乙方的行为给甲方造成实际损失的，乙方需另行赔偿甲方一切损

失。

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遇见、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

甲方、乙方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5个工作日内无异议，则表示甲方接受测算金额。

第十条 附则

10.1 本合同一式陆份，甲方执肆份，乙方执贰份。具有同等法律效力。

10.2 本合同自甲、乙双方签字盖章之日起正式生效。

10.3 本合同考核事项如市级考核政策调整以政策为准，双方可协商后另签补充协议，具同等法律效力。

10.4 本合同未尽事宜由双方依法另行协商后，并以附加的形式增加，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）：北京市大兴区观音寺街道办事处

通讯地址：北京市大兴区清源路口东南角

法定代表人/负责人

或授权人（签章）：

日期：2024.12.31



乙方（盖章）：北京兴哲惠至科技有限公司

通讯地址：北京市大兴区黄村镇观音寺南里海北路1号1至3层1-7

法定代表人/负责人

或授权人（签章）：

日期：2024.12.31

