

八角街道 2025 年度接诉即办服务项目合同

甲方：北京市石景山区人民政府八角街道办事处

法定代表人：

地址：

乙方：北京晋胜科技有限公司

法定代表人：崔淑军

地址：北京市丰台区黄土岗马家楼 119 号 21 号楼 1 层 081

北京市石景山区人民政府八角街道办事处（甲方）的八角街道 2025 年度接诉即办服务项目经北京华君朋工程咨询有限公司（采购代理机构）以 11010725210200013407-XM001 号磋商编号进行国内竞争性磋商（采购方式）。经评标委员会评定，北京晋胜科技有限公司（乙方）为中标人。经甲乙双方在平等、自愿、协商一致的基础上，同意按照下面条款和条件，签署本合同。

一、服务期限

本项目服务期限为自合同自 2025 年 02 月 01 日至 2026 年 01 月 31 日，服务期限为 1 年。

二、服务地点

甲方有权统筹使用 24 小时调度，工作地点以八角街道办事处为主。如有工作需要，可要求调整到公司驻地协同办公。

三、服务内容

（一）工单流程服务

配合、协助甲方按照市政务服务局和区城市管理监督指挥中心工作要求，完成合同期内每日市民热线及各类诉求工单的处置，具体为：

1. 协助街道完成每日 24 小时市区相关工作系统的值守，各类型工单的接收、核录、派发及提示工作，不能出现延误接单和超时办理情况。

2. 协助街道完成每日接办派发数据的核实处置及信息数据的录入工作，每日接办派发数据的汇总及报表填报工作。

3. 协助街道完成每日结案数据的核定上传工作，每日到期工单信息的提醒督促工作。

(二) 数据维护服务

1. 协助街道按市区工作要求，配合街道完成市、区接诉即办平台系统更新维护、相关数据整理备份工作。

2. 协助街道做好相关办理科室、社区人员系统使用培训和技术支持服务工作。

(三) 数据分析服务

1. 协助街道按照区、街工作要求，对市民热线办理和接诉即办系统进行日、周、月数据统计汇总及相关分析。

2. 协助街道按要求上报、汇报或发布相关数据信息和材料。

(四) 剔除评估服务

协助街道通过对诉求进行分析评估，找规律、查不足，并运用到研判申请剔除案件过程中。并协助街道完成总结流程、形成剔除案件报告工作。

(五) 其他临时性服务

1. 协助采购人开展补充性居民回访和工单测试工作。

2. 采购人安排的与坐席岗职责相关的其他工作。

3. 根据实际工作需要，完成甲方安排的其他相关工作。

四、人员配备

乙方提供 9 名全职工作人员(8 名专职坐席专员,1 名项目主管), 工作人员应具备以下能力:

1. 需具备日常管理、沟通协调、材料编写和应急处置能力, 熟悉网络系统使用, 熟练操作办公软件。

2. 个人服务时限与本协议有效期一致，未经采购人同意，中途不得调换。

3. 工作人员需进行培训和试用经甲方八角街道同意后选聘。对于造成严重工作后果或不能满足工作服务标准人员，甲方有权要求该人员进行替换。

五、服务费用及支付

1. 合同总价为：人民币：大写 壹佰叁拾叁万柒仟肆佰壹拾伍元（小写：¥ 1337415 元）。双方确认，合同最终价款以审计金额为准。

2. 付款方式：

（1）自合同生效后，待甲方财政资金拨付到位，向乙方支付全款的 30%，即人民币：肆拾万壹仟贰佰贰拾肆元伍角（¥ 401224.5 元）；

（2）2025 年 6 月向乙方支付全款的 30%，即人民币：肆拾万壹仟贰佰贰拾肆元伍角（¥ 401224.5 元）；

（3）2025 年 9 月向乙方支付全款的 30%，即人民币：肆拾万壹仟贰佰贰拾肆元伍角（¥ 401224.5 元）；

（4）服务到期且乙方按约定履行完毕后，对全年服务进行审计结算，甲方根据审计结果向乙方支付尾款。如甲方已支付金额高于审计结果的，乙方应于收到审计结果后 7 个工作日内予以退还，否则需按照全国银行间同业拆借中心发布的一年期市场贷款报价利率（LPR）的两倍支付逾期利息。

（5）甲方每次向乙方支付本合同价款前，乙方应当向甲方提供等额的、符合国家财税规定的、合法、有效的与双方名称一致的发票。

开具发票产生的增值税由乙方自行承担，若乙方未提供发票、提供虚假或不符合国家规定的发票，甲方有权拒付款项，同时不承担违约责任。

(6) 甲乙双方知道并确认，合同总额如有小数，将按照四舍五入原则保留到小数点后两位。

(7) 涉及财政拨付资金需根据财政拨付进度及审批流程进行支付，如甲方因此未按约定时间付款的，则付款时间相应顺延，甲方无需因此承担违约责任，乙方不得因此拖延合同履行。

六、双方权利和义务

(一) 甲方的权利义务

1. 提供业务数据、办公场所及设备乙方开展工作的必要条件；
2. 根据工作需要组织安排相关的会议、汇报、培训、验收，安排乙方参加并完成相关工作；
3. 组织协调相关部门或机构配合、提供数据、组织会议和沟通交流，并根据实际需要乙方工作进行安排、要求，承担其他相关部门或机构因配合而发生的费用；
4. 甲方有权随时对乙方工作进行抽查、检验，对乙方提出工作要求、改进意见，对不符合甲方要求的员工要求乙方予以调换，要求乙方对工作人员进行业务培训等。

(二) 乙方的权利义务

1. 按合同要求提供服务，及时将成果物交付甲方；
2. 按照双方确认的服务工作计划，开展服务工作；
3. 组织培训并提供必要的文档，以实现甲方人员对成果物的掌握；
4. 协调乙方内部人力、技术、知识资源，以确保服务的质量和进度保障；

5. 乙方承诺在工作过程中应严格遵守有关保密方面的所有法律法规，对工作中掌握的所有数据予以保密，在未得到甲方事先许可的情况下不披露给任何其他机构或人员，由此造成的损失和影响甲方有权追究法律责任。乙方有责任和义务落实各项保密措施，由乙方造成的泄密事件，乙方应承担全部责任，乙方应立即采取补救措施，同时报告甲方。

6. 乙方应遵守各项安全法律法规及甲方规定，工作期间因乙方原因造成安全事故、财产或人身损害的，由乙方承担全部责任，由甲方先行垫付的，甲方有权向乙方追偿。

7. 乙方应与其员工签订书面劳动合同，依法缴纳社会保险，并按时足额支付员工的工资和福利费用，提供工作必要设备，乙方与员工的劳动、工伤工亡等任何纠纷的责任需由乙方自行承担，并妥善处理好善后事宜，给甲方造成名誉、财产等损害的，乙方需承担赔偿责任。

8. 按照甲方要求及时调换不合格的员工。乙方员工不符合合同约定，或员工拒不按照甲方指示从事相关工作的，经甲方提出后乙方拒不更换或者更换人员仍不符合规定，则甲方有权在合同总价中扣除该员工已服务月份的全部工资，并有权解除合同。

七、违约责任

1. 除本合同另有约定外，乙方有违反法律法规规定、合同约定、社会公序良俗等情形，且在收到甲方书面纠正通知后未能改正的，甲方有权解除本合同。

2. 除本合同对违约责任另有约定外，因乙方原因，甲方终止本合同的，双方按照实际履行情况进行结算，乙方应向甲方支付实际结算金额 10%的违约金。违约金不足以弥补甲方实际损失的，乙方应承担全部赔偿责任。

3. 如乙方未按合同履行，造成甲方损失，视为乙方违约，甲方有权要求乙方承担赔偿责任。

4. 如乙方在合同履行过程中造成甲方或第三方财产损坏或人身损害的，由乙方承担安全责任及赔偿责任，如遇需甲方先行支付的情况，甲方有权向乙方追偿。

5. 乙方服务期间因不按合同约定标准或要求期限提供服务，不服从甲方指导、监督，甲方可将其作为不良记录记录在案，在服务期内如不服从安排达三次以上(含三次)的，甲方将有权单方终止合同，乙方需承担实际结算金额 10%的违约金。

八、其它约定事项

1. 本合同到期终止前，乙方如有意向续签的，应提前一个月与甲方进行协商，甲乙双方如协商一致有意继续合作的需签订新的合同。

2. 因法律法规规定、政策变化或有关部门要求，导致本合同无法履行的，甲方有权解除本合同，双方按照实际履行情况进行结算，各自承担损失。

3. 合同履行期间，若有未尽事宜，经双方协商后签署补充协议，补充协议视为原合同的一部分，具有同等法律效力。

4. 不可抗力致使协议无法履行时，协议自然终止，双方无责，并按有关法律规定及时协商处理善后事宜。

5. 协议履行期间，如遇政府拆迁、征收等政府行为，乙方应服从甲方在协议履行时间、作业面积等方面的调整，结算以履行实际时间和作业面积为准进行核算。

6. 甲乙双方因履行本协议所产生的争议，应协商解决。如协商未果，任何一方可向北京市石景山区人民法院提起诉讼。

7. 本协议一式 6 份，甲方执 4 份，乙执 2 份，甲乙双方签字并加盖公章后生效。

甲方：张京清 (盖章)

法定代表人或委托代理人 (签字)：

2025年2月1日

乙方：北京晋胜科技有限公司 (盖章)

法定代表人或委托代理人 (签字)：

2025年2月1日

崔淑军印