

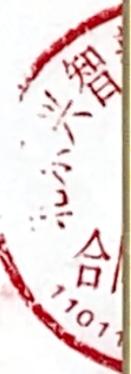
合同编号: _____

政府采购合同

甲 方: 北京市大兴区林校路街道办事处

乙 方: 北京兴智双创科技有限公司

签署日期: 2025年3月13日



林校路街道网格巡查服务项目合同(2025年)

甲方：北京市大兴区林校路街道办事处（以下简称甲方）

乙方：北京兴智科创科技有限公司（以下简称乙方）

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网格化管理巡查和12345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：北京市大兴区林校路街道办事处

1.2 服务期限：本项目服务期1年，合同有效期自2025年3月13日起至2026年3月12日止。

第二条 委托服务及说明

2.1 乙方工作内容

2.1.1 提供12345热线+网格业务现状及需求理解服务：深刻理解本项目对12345热线业务及网格业务的总体需求情况，针对每月市、区对接诉即办考核政策调整进行解读。

2.1.2 提供12345热线接诉即办坐席队伍建设服务：结合林校路街道12345热线市民反映诉求情况和办理需要，合理配备坐席员队伍，定岗、定则、定任务标准。

2.1.3 提供网格案件办理坐席队伍建设服务：根据林校路街道网格巡查需要，配备坐席员力量专职负责网格案件的立案、派遣、督办工作。

2.1.4 提供12345热线接诉即办工作流程与标准规范服

务：结合林校路街道 12345 热线市民反映诉求情况和办理需要，就市民诉求办理流程进行规划，制定明确的工作流程，细分操作步骤，调动街道、科室、社区全员联动。

2.1.5 提供接诉即办考核服务：根据市中心考核要求的调整，定期优化城市管理指挥监督中心接诉即办考核细则和具体操作规则。

2.1.6 提供 12345 热线数据分析服务：针对林校路街道接诉即办工作需要，分析热点诉求、热点区域、考核评价等相关数据，编辑接诉即办日报、月报和专项分析报告。

2.1.7 提供网格化管理巡查队伍建设服务：提供科学、实用、合理的网格化巡查队伍组建方案，就岗位设置、职责任务、工作标准和要求编制队伍建设方案。

2.1.8 提供热线+网格运营服务：围绕热线+网格为民服务模式，打造林校路街道热线+网格联动工作方案。

2.1.9 提供服务质量控制措施及保障服务：结合林校路街道 12345 热线市民反映诉求情况和办理需要，就市民诉求办理流程进行规划，制定明确的工作流程，细分操作步骤，调动街道、科室、社区全员联动。

2.1.10 完成其他与“接诉即办”、网格巡查相关工作。

2.2 乙方组建 35 人的专业团队，并指定一名项目负责人，其中 20 人为网格巡查服务人员，15 人为热线服务人员，为甲方提供网格化管理巡查和 12345 热线相关工作。

第三条 服务费用及支付方式

3.1 服务费共计4062768元（大写：肆佰零陆万贰仟柒佰陆拾捌元整）。

3.2 付款方式

合同签订后15日内支付合同总额的20%为首付款，即812553.6元；

合同签订后3个月内支付合同总额的30%为进度款，即1218830.4元；

合同签订后6个月内支付合同总额的30%为进度款，即1218830.4元；

服务期满后15日内支付合同总额的20%为尾款，即812553.6元。

3.3 本合同支付过程中如需结算审核，根据结算审核结果结算付款，甲方付款周期应作相应延长；如因甲方内部审批流程造成延期支付，甲方及时通知乙方，乙方不予追究延期付款责任。

3.4 如因财政资金划拨不及时、不足额、不到位造成付款期限延迟的，甲方不承担延迟付款的违约责任，但应当及时向乙方进行告知。

3.5 每期付款前，乙方应提供等额有效发票，否则甲方有权拒绝支付。

3.6 乙方收款信息：

开户名：北京兴智双创科技有限公司

开户银行：中信银行北京崇文支行

账号：8110701052802996504

第四条 甲方权利和义务

4.1 甲方有权对乙方提供的服务团队进行工作指导和监督。

4.2 根据大兴区接诉即办和网格化管理考核标准件，甲方有权对乙方的考核制度和工作服务标准进行调整。

4.3 甲方有权要求乙方改进或完善接诉即办和网格化服务管理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。

4.4 乙方不能按要求完成本合同相关工作时，甲方有权要求乙方调整工作角色，并对工作提出整改或调整意见。乙方应当于甲方提出要求之日起十日内响应并完成，否则甲方有权拒绝支付相应费用。

4.5 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。

4.6 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。

4.7 甲方不承担本合同约定之外的任何费用。

4.8 甲方有权指定人员对乙方工作人员的工作进行监督、检查和指导，有权要求乙方更换不适合在甲方工作的工作人员。

4.9 确有必要时，甲方需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。

4.10 甲方有义务尊重工作人员的工作，对工作人员履行职责的行为予以必要的支持、配合。

4.11 甲方如果发现乙方工作人员违规工作时，甲方有权当场要求其停止违规作业并改正，同时告知乙方，由乙方进行处理并于2日内更换其他符合甲方要求的人员。

4.12 甲方应按本合同约定向乙方支付服务费。

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 乙方需对派遣到甲方的服务团队人员进行岗前培训，包括思想教育、日常管理、行政管理制度和业务培训。

5.4 乙方在开展本合同所涉服务时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 乙方团队驻场服务期间需遵守甲方各项规章制度。

5.6 乙方项目负责人应接受甲方业务领导，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。

5.8 乙方应当按照工作方案，认真做好承包服务范围内各项工作，确保工作质量，未经甲方允许不得分包或转包。

5.9 乙方应当按照甲方制定的工作方案及相关法律法规的要求进行作业，不能从事违法乱纪活动，乙方独立对自己的行为承担全部责任，甲方对此不承担任何责任。

5.10 乙方负责对本项目聘用的人员进行日常管理、教育、专业作业和安全知识的培训，定期召开培训会议，具体方案须向甲方报备。

5.11 乙方负责支付聘用人员的工资、福利和缴纳有关社会保险费用，提供工作人员所需的统一服装。

5.12 乙方负责处理在工作过程中发生的交通、工伤、死亡事故，劳动纠纷及其他事项，费用由乙方支付，责任由乙方独自承担。

5.13 乙方负责处理在工作过程中与第三方发生的纠纷，并独立承担由此产生的法律责任。

5.14 乙方对甲方在检查考核中发现的问题要及时整改，对甲方的考核结果及处理决定要严格服从。

5.15 乙方在服务中应及时向甲方报告工作进展及工作效果。

第六条 合同变更及违约责任

6.1 如遇接诉即办或网格巡查工作改革，乙方需配合甲方需求进行人员增减等事项，服务费以实际发生为准。

6.2 甲、乙双方经协商一致后在合同有效期内可变更本合同。

6.3 在合同有效期内单方提出无正当理由终止合同的，须按照全额服务费30%标准向对方支付违约赔偿金。

6.4 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，甲方有权解除本合同。

6.5 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，甲方有权解除本合同。

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。

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，任何一方可向本合同签署地大兴区的人民法院提起诉讼。

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。

本合同附件为：【无】

有限公司

甲方（盖章）：北京市大兴区林校路街道办事处

地址：北京市大兴区京开路兴丰段7-2号

法定代表人/负责人

或被授权人（签章）：

日期：2025年3月13日



乙方（盖章）：北京兴智科创科技有限公司

地址：北京市大兴区新源大街29号院1号楼13层1302

法定代表人/负责人

或被授权人（签章）：

日期：2025年3月13日

