

北下关街道 2025 年度合同

合同名称

合同编号

合同编码

2025-085

承办科室

接诉即办专班

服务合同

项目名称：2025 年北下关街道聘用接诉即办服务外包项目-日常接派件

甲方（采购方）：北京市海淀区人民政府北下关街道办事处

乙方（服务方）：北京政信 1890 智能科技有限公司

签订地点：北京市海淀区

签署日期：2025 年 1 月 23 日

同合利平

重刊平本

同合利平

同合利平	重刊平本	同合利平	重刊平本
同合利平	重刊平本	同合利平	重刊平本

服务合同

甲方（采购方）：北京市海淀区人民政府北下关街道办事处

地址：北京市海淀区学院南路 47 号北下关街道办事处 A 区

联系人（须科室在编人员）：

联系电话（手机号）：

乙方（服务方）：北京政信 1890 智能科技有限公司

住所地：北京市海淀区中关村南大街 5 号 1 区 689 楼 309 室

法定代表人：李浩浩

统一社会信用代码：91110108078528585H

开户行：招商银行股份有限公司北京海淀科技金融支行

账号：110 952 630 510 601

联系人：续玥

联系电话（手机号）：13426012817

甲、乙双方就2025 年北下关街道聘用接诉即办服务外包项目-日常接派件事宜，根据《中华人民共和国民法典》等有关法律、法规规定，双方本着平等、自愿、公平原则，经友好协商，签订本合同，以资共同遵守。

一、项目内容

1. 项目名称：2025 年北下关街道聘用接诉即办服务外包项目-日常接派件

2. 服务内容和要求：负责 7*24 小时北京市市民热线、海淀区市

民热线派发案件的研判签收、分拣转办、到期催办与结案等工作。详见附件一《北下关街道聘用接诉即办服务外包项目-日常接派件工作方案》

二、服务期限

1. 本合同的服务期限自 2025 年 1 月 23 日起至 2026 年 1 月 22 日止。

2. 乙方应于 2026 年 1 月 22 日前完成项目任务，并将服务成果交付给甲方验收。

三、乙方人员配置

1. 为实施本项目，乙方指定 续玥 为项目对接人（联系电话：13426012817）。乙方应配备项目工作人员 6 名。其中

包括 1 名项目经理、5 名分拣转办专员。以下是岗位具体职责：

1、负责对北京市市民服务热线“12345”案件的签收、退回和核对。

2、负责案件按期结案，对于临期案件的及时催办。

3、负责统计采集及分拣转办数据、退单数据，汇总相关问题，并列入到相关报表内。

4、负责协助北下关街道与市区各单位就业务信息进行沟通协调。

5、负责上报疑难、复杂案件，并协助北下关街道完成案件的信息核实与沟通协调，商讨研判形成初步派遣意见。

6、负责对已承办完成案件办理意见及录音的审核，将符合结案标准的案件流转至回访环节。

7、负责按照北下关街道要求，对临期案件、超期案件、不符合结案标准案件等进行梳理、统计。

8、负责市区督办、未解决案件的核实、督办及反馈

9、负责完成北下关街道交办的其他工作。

2. 乙方保证上述工作人员信息的真实性，保证其提供服务的人员拥有从事本项目工作的资质及能力，保持人员的相对稳定，未经甲方书面同意，乙方不得擅自更换工作人员。乙方对工作人员的职务行为承担责任。

四、费用及支付

1. 甲方就合同约定事项向乙方支付的费用总额为人民币捌拾玖万玖仟伍佰元整（小写：¥ 899,500.00 元），该费用包括但不限于因本合同履行而产生的税费、工作人员报酬、场地使用费、印刷费、耗材费、差旅费以及合理的利润等。除经协商一致变更本合同外，甲方无需再向乙方支付任何款项。

2. 甲方采用以下第2种方式支付服务费用：

（1）一次性支付：甲方收到乙方提供的全部服务，安装完毕且经甲方验收合格，乙方向甲方提供完整的项目资料后，甲方以转账支票或汇款形式向乙方一次性支付全部合同款项。

（2）分期支付：

1) 第一次付款：在 2025 年 03 月 31 日前，甲方应向乙方支付本合同总价款 70%的款项，即：¥ 629,650.00 元人民币。（大写：人民币 陆拾贰万玖仟陆佰伍拾元整）。

2) 第二次付款：在 2025 年 09 月 30 日前，甲方应向乙方支付本合同总价款 20%的款项，即：¥ 179,900.00 元人民币。（大写：人民币 拾柒万玖仟玖佰元整）。

3) 第三次付款：在 2026 年 03 月 31 日前，甲方应向乙方支付本合同总价款 10%的款项，即：¥ 89,950.00 元人民币。（大写：人民币捌万玖仟玖佰伍拾元整）。

4) 支付方式：甲方以转账支票或汇款形式支付。

3. 乙方应按照甲方的要求提供合法、有效、等额的增值税普通发票，甲方凭票付款，否则甲方有权拒绝付款并且不承担违约责任。甲方若因相应财政资金未能及时到账导致的延期支付，不属于违约行为，不承担违约责任。

五、双方的权利及义务

1. 甲方权利及义务

(1) 项目为合同期内实施，甲方可以了解掌握项目工作进度及资金运作情况。若甲方对乙方开展的相关工作存在异议的，则乙方应当及时根据甲方的要求进行调整。若乙方因违反前述规定给甲方造成损失的，则由乙方承担一切赔偿责任，包括但不限于差旅费、调查取证费用、律师费、消除不利影响的费用以及因此减少的收入等。

(2) 甲方认为乙方指派的人员不能胜任甲方工作的，可要求乙方另行指派。若经两次另行指派仍然不符合甲方要求的，则甲方有权解除合同，并要求按照本合同第八条第二款的约定追究乙方责任，包括但不限于差旅费、调查取证费用、律师费、消除不利影响的费用以及因此减少的收入等。

(3) 甲方有权制定相应的工作管理制度，乙方及其派出人员应当遵守甲方的工作管理制度（包括考勤、保密、安全管理制度等），且甲方有权进行监督管理。若乙方因违反前述规定给甲方造成损失的，则由乙方承担一切赔偿责任，包括但不限于差旅费、调查取证费用、律师费、消除不利影响的费用以及因此减少的收入等。

2. 乙方权利及义务

(1) 在乙方完成本合同项下的全部服务项目内容时，乙方可要求甲方按本合同的规定按时足额拨付项目经费。

(2) 乙方在履行合同过程中，不得将服务项目委托给第三方，应按本合同如实报告项目进展情况，按时、按标准完成项目任务，乙方需将其在服务过程中收集的全部相关服务资料及时提交给甲方。若乙方因违反前述规定给甲方造成损失的，则由乙方承担一切赔偿责任，包括但不限于差旅费、调查取证费用、律师费、消除不利影响的费用以及因此减少的收入等。

(3) 乙方应当根据甲方的要求以及本合同的规定，保质保量地完成甲方委托其完成的服务内容。若乙方因违反前述规定给甲方造成损失的，则由乙方承担一切赔偿责任，包括但不限于差旅费、调查取证费用、律师费、消除不利影响的费用以及因此减少的收入等。

(4) 乙方应对其指派的工作人员进行岗前培训教育，乙方对该工作人员在工作中的 人身损害以及对第三人造成的人身和财产损害承担全部赔偿责任，包括但不限于差旅费、调查取证费用、律师费、消除不利影响的费用以及因此减少的收入等。

(5) 乙方需保证其在开展本合同规定的服务期间所制作的相关服务资料依法享有独立、完整的知识产权，并且不侵犯任何第三方的

知识产权或其他相关权利。若乙方因此与第三方发生任何争议或纠纷，则由乙方自行解决，与甲方无关。若乙方因违反前述规定给甲方造成损失的，则由乙方承担一切赔偿责任，包括但不限于差旅费、调查取证费用、律师费、消除不利影响的费用以及因此减少的收入等。

(6) 在服务内容的准备过程中，乙方应将所制作的服务方案等与本合同规定的服务内容相关的材料提前以书面形式向甲方报备，若甲方对前述材料提出异议的，乙方应当及时根据甲方的要求进行修改，直至甲方满意为止。最终的服务方案等相关材料以甲方书面确认的为准。若乙方因违反前述规定给甲方造成损失的，则由乙方承担一切赔偿责任，包括但不限于差旅费、调查取证费用、律师费、消除不利影响的费用以及因此减少的收入等。

(7) 在服务内容的实施过程中，乙方应当保证服务期间内参加服务人员的人身和财产安全，若在服务期间发生参与人员的人身伤亡或者财产损失事故，均由乙方承担全部责任，与甲方无关。

(8) 乙方提供的工作人员与乙方独立建立劳动关系并签订劳动合同，并由乙方向其支付工资、奖金、五险一金等；甲方有权监督指导工作人员的工作，但该监督指导并不视为乙方提供的工作人员与甲方之间具有任何劳动关系或劳务派遣关系。乙方与其提供的工作人员之间产生劳动、劳务争议，由乙方自行解决，与甲方无关，由此给甲方造成损失，乙方承担一切赔偿责任。

六、知识产权

1. 乙方提供服务需要使用第三方知识产权的，应取得权利人许可

或者授权并由乙方承担费用。

2. 乙方保证提供的成果不存在侵犯第三方合法权益（包括但不限于著作权、商标权、专利权等知识产权和物权等）的情形。如果任何第三方提出侵权指控，乙方须与该第三方交涉并承担由此发生的一切责任、费用和赔偿。

3. 乙方形成的服务成果的知识产权归甲方所有，未经甲方书面许可，乙方不得随意使用或者许可他人使用，但是乙方提供服务所使用材料和设备软件的知识产权除外。

七、保密条款

1. 乙方有权依据合同约定和项目需要，向甲方了解有关情况，调阅有关资料等，甲方应予积极配合。乙方及其工作人员应当妥善保管和保护在提供服务中获取或者知悉的资料和信息，并履行保密义务。

2. 乙方及其工作人员不得私自复印、留存、泄漏本合同服务有关的资料信息。除非依照法律规定或者经甲方书面同意，乙方不得向第三方提供或披露本合同服务成果及本次服务范围内的有关资料和信息，也不得用于本合同履行以外的其他用途，并保证采取一切合理和必要的措施防止任何第三方接触到甲方的上述资料和信息。

3. 保密期限自本合同签订生效之日起至保密信息被依法公开披露或成为公开信息之日止。合同中止、终止或者解除不视为解除保密义务，乙方仍应承担保密义务。

八、支付考核条款

（一）为建立严密的工作规程，保证本合同的履行质量，甲方对本

合同的履行过程及乙方的服务质量进行监督与考核，并出具书面考核表，作为甲方核减并支付乙方服务费的依据。

(二)甲方对乙方服务质量的考核主要包含以下方面：

- 1、乙方完成本合同约定服务范围中的服务态度；
- 2、乙方完成本合同约定服务范围中的出勤情况；
- 3、本合同约定的其他可供考核的情况。

(三)甲方对乙方服务质量进行考核后，依据考核情况对乙方服务费进行核减，核减标准如下：

1、乙方在服务过程中，服务态度恶劣，经甲方沟通后未有改善的，当批次服务费扣减3%；

2、乙方在服务过程中，甲方接到部门投诉，情节恶劣并经甲方核实无误的，当批次服务费扣减3%；

3、乙方在服务过程中，存在缺勤、迟到等情况，经甲方沟通后未有改善的，当批次服务费扣减3%；

4、乙方在服务过程中，出具的文书等存在重大错误，或出具相关文书等时间过长经甲方催告未有改善的，当批次服务费扣减3%；

5、乙方未在约定期限内完成本合同约定的服务内容或者未按甲方要求提交相应工作成果的，每逾期1日按照合同总额千分之五向甲方支付逾期违约金。逾期超过15日，甲方有权解除合同，要求乙方返还甲方已支付的合同款项，并按合同总额3%向甲方支付违约金。

6、乙方提供的服务未达到本合同约定或者交付的成果经验收不合格，甲方要求整改后再次验收不合格的，甲方有权解除合同，有权要求乙方返还甲方已支付的合同款项，并按合同总额5%向甲方

支付违约金。

7、因乙方提供的服务受到侵权指控或者引发法律纠纷，由乙方承担一切责任，与甲方无关，如给甲方造成损失，由乙方承担赔偿责任；影响甲方使用服务或者导致合同目的不能实现的，甲方有权要求乙方按合同总额3%支付违约金，并有权解除合同，乙方应返还甲方已支付的合同款项。

8、未经甲方书面同意，乙方擅自将合同义务的全部或者部分转让给第三人，甲方有权要求乙方按合同总额3%支付违约金，并有权解除合同，乙方应返还甲方已支付的合同款项。

9、乙方或其工作人员违反本合同约定的保密义务，甲方有权要求乙方按合同总额3%支付违约金；造成不良影响或对甲方造成损失的，甲方有权要求乙方消除影响，承担赔偿责任，包括但不限于差旅费、调查取证费用、律师费、消除不利影响的费用以及因此减少的收入等，并有权解除合同。

10、如因本合同发生纠纷而产生的公证费、担保费、律师费等，由乙方承担。

九、投诉案件解约条款

因乙方（含乙方员工）以及有关的第三方原因产生投诉案件，造成甲方被处罚、扣分、赔偿等损失和影响的，甲方有权单方面解除合同，并且不承担违约责任。

十、合同变更、解除、终止

除本合同约定及法律规定的原因以外，双方均不得随意变更、解

除、终止合同，否则视为违约，违约一方应当向另一方按合同总额20 %承担违约责任。

十一、不可抗力

1. 如果甲乙双方中任何一方遭遇战争、火灾、水灾、台风和地震等不可抗力的因素，致使本合同履行受阻时，履行本合同的期限应予延长，延长的期限应相当于不可抗力所影响的时间。

2. 受不可抗力影响的一方应在不可抗力发生后，以最快的方式在最短的时间内通知另一方，并在不可抗力发生后十个工作日内，将有关部门出具的证明文件直接送达、邮寄或留置另一方。如果不可抗力影响延续 90 天以上的，甲乙双方应通过友好协商，在合理时间内达成进一步履行本合同的协议。

十二、通知与送达

本合同所载明的各方地址可作为送达通知书、对账单、法院送达诉讼文书的地址，因载明的地址有误或未及时告知变更后的地址，导致相关文书及诉讼文书未能实际被接收或邮寄送达的，相关文书及诉讼文书退回之日即视为送达之日。

十三、争议解决

双方因履行本合同发生争议的，可协商解决，无法协商解决的应向北京市海淀区人民法院提起诉讼。

十四、附则

1. 本合同 ☐ 无附件

☒ 有附件，附件包括___《北下关街道聘用接诉即办服务外包项目-日常接派件工作方案》等均属本合同不可分割的组成部分，与本

合同具有同等法律效力。

以上合同组成部分文件与合同存在不一致的，以本合同为准。

2. 对本合同的变更必须通过书面形式进行。

3. 本合同自双方授权代表或法定代表人签字并加盖公章后生效。

4. 本合同一式 8 份，甲方执 3 份，乙方执 3 份，招标代理公司 2 份，具有同等法律效力。（以下无正文，为合同签章页）

甲方（盖章）：北京市海淀区人民政府北下关街道办事处

法定代表人或授权代表（签字）：

2025年1月23日



乙方（盖章）

法定代表人或授权代表（签字）：

2025年1月23日



附件 1：《北下关街道聘用接诉即办服务外包项目-日常接派件工作方案》

一、 工作背景

按照中共北京市委北京市人民政府下发的《关于进一步深化“接诉即办”改革工作的意见》、海淀区街道工作和“吹哨报到”改革专班文件《关于进一步压实责任改进“接诉即办”工作的若干措施》、北京市人大常委会审议通过的《北京市接诉即办工作条例》中的相关要求，坚持“群众利益无小事”的工作宗旨，深入贯彻党的二十大精神，落实以人民为中心的发展思想，及时回应人民群众急难愁盼问题，不断增强群众获得感、幸福感、安全感。

为积极响应中共北京市委组织部和北京市政务服务管理局《关于做好对<市民热线反映>“接诉即办”工作方案》京政服发[2018]62号文的工作要求，全市各街镇应建立 7×24 小时全时段响应机制，加大督办反馈力度，达成“接诉即办”工作要求。

二、主要工作内容

主要辅助街道主管业务科室负责 7*24 小时北京市市民热线、海淀区市民热线派发案件的研判签收、分拣转办、到期催办与结案等工作。

1、案件签收

对于属于街道职责权属范围内的案件，要在 2 小时内及时签收，并派转至承办人处，若出现疑难案件无法在 2 小时内签收的，需上报主管业务科室领导，不得出现案件 24 小时未签收的情况。

2、案件回退

对于明确非街道受理范围的案件要立即写明回退理由, 进行合理回退。回退记录登记在标准化台账中。

3、案件转派

对于签收的案件, 通过系统案件派转单、内部邮件、内部微信工作群派转等渠道进行。在案件内部派转后, 如承办单位需要退回, 应在规定时间内告知合理的退回理由, 并再次派转其他承办单位。派转成功的案件需在标准化台账中记录清楚承办单位、承办人及派转时间。

4、案件数据汇总

对于案件的签收回退以及转派等, 由相关人员负责统计采集及分拣转办数据、退单数据, 汇总相关问题, 并列入到相关报表内。

5、案件催办与预警

对于已转办的案件实施监督, 每天对办理的关键时间节点的案件进行整理、提醒、监督, 避免科室或社区案件逾期。

6、案件办结

根据市区两级市民服务热线工作原则, 转至各承办单位的案件需在规定时间内办结并回复, 再由值班工作人员通过系统向市区两级平台提交案件办结, 全部案件不得超期办结。

7、案件督办

对区中心下发的未解决案件督办单、市级未解决案件督办清单进行再次派发核实, 跟踪收集督办结果, 按时反馈督办信息。汇总当前考核期通过督办后解决案件与各单位主动进行二次办理的案件, 形成向市中心申请二次回访的案件明细。



