

# 酒仙桥街道“接诉即办”辅助提升项目服务合同

甲方：北京市朝阳区酒仙桥街道办事处（以下简称甲方）

乙方：北京朝慧精益科技有限公司（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酒仙桥街道“接诉即办”辅助提升项目服务事宜，签订本合同：

## 第一条 委托服务地点、服务期限

1.1 服务地点：北京市朝阳区酒仙桥街道办事处

1.2 服务期限：自2025年4月3日起至2026年4月2日止。

## 第二条 委托服务及说明

2.1 为进一步优化市民服务热线专班工作队伍，坚定落实接诉即办改革各项任务，健全完善12345市民服务热线的工作体系，提供数据分析服务。

2.2 乙方工作内容

2.2.1 提供市民服务热线业务指导服务

依据酒仙桥街道实际工作情况，每月提供1次辅助规范市民服务热线工作流程、工作标准、考核指标和操作流程的业务指导，强化市民服务热线系统值守、签收退回、派单督办、回访反馈、案件办结解决等工作环节的服务。本项工作输出成果为：交付市民服务热线工作流程、工作标准、考核指标1套；提供业务指导12次。

2.2.2 提供市民服务热线培训服务

针对市民服务热线考核挖掘市民诉求变化和工作中存在的问题，有针对性的提出问题与建议，定期进行业务指导和培训。本项工作输出成果为：基于工作成果开展每季度1次的业务培训，全年共4次。

2.2.3 提供市民服务热线完善工作机制服务

深入调研酒仙桥街道市民服务热线工作现有的工作机制，分析存在的问题和



不足，结合先进的管理理念和实际工作需求，提出完善工作机制的建议和方案。重点优化案件流转、部门协同、督办考核等关键环节，建立健全工作责任制和监督机制，确保工作流程的顺畅和高效。本项工作输出成果为：酒仙桥街道市民服务热线工作机制和考核方案1套，每季度1次协助街道进行新机制的实施和完善，全年共4次。

#### 2.2.4 提供市民服务热线规范业务环节服务

对市民服务热线的各个业务环节进行全面梳理和规范，明确每个环节的工作要求和标准。每月开展1次现场解答或远程指导服务，针对工作人员在业务操作中遇到的问题进行及时解答和指导。本项工作输出成果为：每月1次现场解答或远程指导服务，全年共12次。

#### 2.2.5 提供市民服务热线经验学习服务

针对其他地区或街道在市民服务热线工作中的优秀案例、创新做法和成功经验，组织酒仙桥街道相关工作人员进行学习交流。每季度开展一次线下经验分享会，与其他地区的业务骨干或专家进行经验介绍和交流互动。本项工作输出成果为：基于服务内容开展每季度1次的经验学习，全年共4次。

#### 2.2.6 提供市民服务热线预警分析报告优化提升服务

为辅助街道提升基层治理能力与公共服务质量，助力街道对市民服务热线数据进行全面收集与系统梳理。运用前沿大数据分析技术，深度挖掘市民诉求中的高频问题、热点区域和潜在矛盾点。报告涵盖诉求数量统计、解决进度跟踪、群众满意度评估等，助街道全方位剖析市民服务热线工作。同时，帮助分析预警街道市民服务热线工作潜在问题，为市民服务热线工作策略制定提供数据支撑。每季度辅助街道完成报告撰写1次，全年共4次。

#### 2.2.7 提供市民服务热线年度分析报告优化提升服务

为切实助力街道提升基层治理效能，辅助并指导街道开展对全年市民服务热线数据的全面、系统分析工作。通过多维度深入剖析，涵盖整体工作成效、各类诉求处理情况、群众满意度变化趋势等方面，助力街道形成详尽的分析报告。全年共1次。

#### 2.2.8 提供市民服务热线预判分析报告优化提升服务

为进一步提升街道基层治理能力与公共服务水平，每半年辅助并指导街道深

入研究市民服务热线数据。分析过程中，充分结合季节变化、政策调整、社会热点等多元因素，助力街道对未来半年的管理趋势重点进行预判。通过深入挖掘，助力街道精准分析可能出现的高频问题与潜在矛盾点，进而帮助街道形成分析报告。每半年辅助街道完成报告撰写 1 次，全年共 2 次。

#### 2.2.9 提供市民服务热线民生诉求全面性分析报告优化提升服务

为切实提升街道基层治理的精准度与实效性，辅助街道开展对市民服务热线中民生诉求的全面分析工作。针对住房、基础设施、公共服务等多个民生领域，深入剖析不同领域诉求的数量、占比及变化趋势，精准捕捉群众关注的焦点问题。助力街道全面梳理民生诉求，精准定位其中的难点、痛点与发展趋势，辅助街道形成分析报告。每半年辅助街道完成报告撰写 1 次，全年共 2 次。

#### 2.2.10 提供市民服务热线专项诉求分析报告优化提升服务

为有效助力街道提升基层治理水平与政务服务质量，聚焦于噪音扰民、物业纠纷、公共设施损坏等高频诉求，辅助街道进行集中深入剖析。助力街道精准洞察市民关注的热点问题以及政府管理的难点所在，深度挖掘诉求办理过程中存在的梗阻环节。在此基础上，指导街道完成专项分析报告的撰写，以此推动政务服务质量提升，增强居民的满意度与获得感。每半年辅助街道完成报告撰写 1 次，全年共 2 次。

#### 2.2.11 提供市民服务热线数据整合优化提升服务

为切实助力街道提升市民服务热线工作的质量与效率，协助街道对市民服务热线数据进行全面且深入的整合。辅助街道针对市民诉求中“单双否”的案件开展录音检查，同时辅助街道对提交至市区的案件回访结果进行调查。助力街道有针对性地甄别、梳理挂账案件，依据既定程序和标准，协助街道按照既定的程序和标准进行剔除，保障案件台账的准确性与时效性，进而提高案件解决的满意率。全年共 5 次。

### 第三条 服务费用及支付方式

3.1 合同价款总额为人民币 1,924,530 元(大写：壹佰玖拾贰万肆仟伍佰叁拾元整)，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。最终以

实际审计结果为准。

3.2 本合同费用的具体支付方式和时间如下：

3.2.1 首付款：

本合同签订并生效且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五个工作日内，甲方向乙方支付本合同费用的 70%，计人民币：1,347,171 元(大写：壹佰叁拾肆万柒仟壹佰柒拾壹元整)。

3.2.2 尾款：

乙方按照本合同约定的时间和标准完成全部服务项目，经甲方验收合格后向甲方提供相应金额的、符合国家规定的增值税发票，甲方收到上述发票并完成内部付款审批流程后五个工作日内，甲方向乙方支付本合同剩余费用，计人民币：577,359 元(大写：伍拾柒万柒仟叁佰伍拾玖元整)。

3.3 乙方指定银行账户和联系人信息如下：

开户名：北京朝慧精益科技有限公司

开户银行：中国银行北京大兴欣荣大街支行

账号：318174416625

银行代码：104100004177

联系人：范思萌

电话：13717721003

#### 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 甲方有权依据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管理制度。

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。

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朝阳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、乙双方各执叁份。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

与本合同相同，具有同等的法律效力。

(本页之后无正文，为签章页)

依道办事处

12月11日

甲方（盖章）：北京市朝阳区酒仙桥街道办事处  
通讯地址：北京市朝阳区酒仙桥街道六街坊6号  
法定代表人/负责人  
或授权委托人（签字或盖章）：  
日期：



乙方（盖章）：北京朝慧精益科技有限公司  
通讯地址：北京市朝阳区酒仙桥将台路商业街5.6号楼内6号楼一层6-1-5号01（集群注册）  
法定代表人/负责人  
或授权委托人（签字或盖章）：  
日期：

