

# 政府采购项目合同

项目名称：西北旺镇接诉即办辅助服务项目

委托方：北京市海淀区西北旺镇人民政府（以下简称“甲方”）

受托方：北京政信 1890 智能科技有限公司（以下简称“乙方”）

签署时间：2025年4月8日

签署地点：北京市海淀区西北旺镇人民政府

西北旺镇合同



甲方：北京市海淀区西北旺镇人民政府

住所地：北京市海淀区后厂村路 69 号

邮政编码：100094

联系人：陆文钧

联系电话：010-82404515

乙方：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

邮政编码：100081

联系人：续 玓

联系电话：010-68945728

依照《中华人民共和国民法典》及其他有关法律、行政法规，遵循平等、自愿、公平和诚实信用的原则，双方协商一致，订立本合同。本合同由北京市海淀区西北旺镇人民政府（以下称“甲方”）北京政信 1890 智能科技有限公司（以下称“乙方”）订立生效，甲乙双方均按此合同相关条款履行其义务。

## 一、定义

除非本合同另有特别约定，本合同所使用的术语、定义的含义如下：

- 1.1 本合同：是指双方所签署的合同正文、所有附件、所有补充文件，以及双方在合同履行中所签署、确认的其他与双方权利义务相关的所有书面材料等。
- 1.2 工作说明书：是指约定本合同工作范围、质量标准等特定内容的文件，即合同附件。
- 1.3 服务：是指乙方按照附件所列明的需求所完成的项目工作。
- 1.4 服务成果：是指乙方按照附件的约定所完成的项目工作成果，包括项目文档以及乙方为履行本合同所搜集、使用、编制、创作的所有其他文档。
- 1.5 交付：是指乙方将合同约定的服务成果提交给甲方使用。
- 1.6 本合同中不可抗力指地震、台风、火灾、水灾、战争、以及其他双方不



能预见、不能避免并不能克服的客观情况。

1.7 其他定义： 无。

## 二、合同标的及合同履行期限

2.1 甲方同意委托，乙方同意受托进行西北旺镇接诉即办辅助服务项目的服务工作。

2.2 本合同约定的主要工作内容为：为更好的开展西北旺镇人民政府“接诉即办”工作，经考察调研，拟通过聘用第三方服务外包的方式，提升甲方“接诉即办”工作效果，负责市、区两级非紧急救助服务热线工作并实施监督、反馈、回访。辅助团队所需人员为 12 名，分为 5 个岗位，即驻场项目主管、数据分析员、申诉专员、专职回访工作人员、值班值守工作人员

2.3 合同履行期限：自 2025 年 04 月 10 日 0:00 时至 2026 年 04 月 09 日 24:00 时止共 12 个月。服务合同期满后，在不改变合同其它条款的情况下，则双方优先考虑续签一个服务期(12 个月)。但包括本服务期(12 个月)，总续签服务期不得超过三个服务期(36 个月)。

## 三、双方权利和义务

3.1 甲方权利和义务

3.1.1 甲方有权对本项目实施项目管理，对项目实施全过程进行全程监督，甲方提出的本项目实施问题，乙方要及时进行纠正。

3.1.2 甲方应按附件的项目计划时间提供乙方工作所需环境，包括但不限于软硬件环境、工作场所。

3.1.3 甲方应向乙方提供并允许乙方以完成本项目为目的而使用合同双方商议确认的信息、数据、资料以及为服务工作所需要的配置或人员协助；且应当向乙方提供双方同意的、明确的业务需求内容。

3.1.4 如乙方履行本合同过程中需与第三方配合，甲方应负责协调乙方与第三方的工作。

3.1.5 甲方应按本合同第四条的约定向乙方支付款项。



### 3.2 乙方权利和义务

3.2.1 乙方应按照本合同约定的工作范围和时间完成其服务。

3.2.2 乙方保证其派出人员拥有从事本项目工作的资质及能力，并保证服务成果不侵犯任何第三方的知识产权。

3.2.3 乙方保证其服务符合附件中约定的质量要求，若在服务成果的使用过程中发现有因乙方原因导致的缺陷，将按照本合同第八条约定承担责任。

3.2.4 乙方有权要求甲方按照合同约定支付服务费用。

3.2.5 乙方保证其派出人员严格遵守甲方的有关规章制度和项目管理规范。

## 四、服务费及支付

### 4.1 合同总价款：

本合同总价款为：¥1,976,100.00 元人民币；大写：壹佰玖拾柒万陆仟壹佰元整 人民币。该价格为包含全部相关税费的最终价格，除该费用外，甲方无需另行向乙方支付任何其他费用。

### 4.2 付款方式：

4.2.1 本合同采用甲方分两次向乙方付款的结算方式。

第一次付款：签订合同后 15 个工作日内，甲方向乙方支付合同金额的 75%，即 ¥1,482,075.00 元人民币；大写：壹佰肆拾捌万贰仟零柒拾伍元整 人民币。

第二次付款：2026 年第一季度末 15 个工作日内，甲方应向乙方支付尾款。尾款=合同金额的 25%-应扣减金额，项目结算据实审减。

4.2.2 在甲方银行发生的汇款费用及其他银行费用应由甲方承担，乙方应承担在乙方银行发生的上述银行费用。乙方应保证其所提供的收款账户真实有效，如因该账户原因产生的逾期付款或额外费用，均由乙方自行承担相应后果。

4.2.3 乙方应当在甲方的付款前 5 个工作日内开具符合国家规定的该款项



发票并交付给甲方。因乙方未按时提供发票导致甲方逾期付款的，甲方不承担责任。

## 五、知识产权及保密

5.1 乙方依照本合同附件约定向甲方交付的服务成果的知识产权归甲乙双方共有。

5.2 在本合同签订前已经存在的或履行过程中产生的其他成果，包括但不限于各种说明书、技术诀窍以及其他技术文档，知识产权归属原权利人所有。

5.3 甲乙双方任何一方应对在本合同签订或履行过程中所接触到的对方的保密信息，包括但不限于前述的各种说明书、技术诀窍以及其他技术文档的信息，负有保密义务。未经对方事先书面同意，不得进行任何形式的使用或者透露给任何第三方。

5.4 本合同规定的保密义务在本合同履行完毕后壹年内，保密信息接受方仍应承担保密义务。

5.5 任何一方违反保密义务，泄露方应向另一方赔偿损失。

## 六、违约责任

6.1 甲乙双方任何一方不履行合同中相关义务或者履行合同中相关义务不符合合同约定的，均视为违约。违约方应当承担继续履行、采取补救措施或者赔偿损失等违约责任。

6.2 甲乙双方在完成双方签署的书面确认事项后，任何一方提出变更要求，并经对方确认生效，导致项目进度延迟的，不视为对方违约。

6.3 甲方未按约定时间履行付款义务的，每逾期一日，按应付款的万分之五计算，违约金总额不得超过逾期所涉金额的百分之五，由此导致项目进度延迟的，双方应重新协商项目进度安排并予以书面确认。因政策规定、拨付审批、银行转账等原因导致延迟支付合同款项的不视为甲方违约。

6.4 因甲方的原因或与甲方具有协作关系的第三方的原因导致项目进度延



迟的，乙方不承担违约责任。

- 6.5 甲乙方的全部赔偿责任，包括但不限于因合同、侵权、违约或者违反保证或其他引起的赔偿。
- 6.6 任何一方违反第 11.1 条款，应按照被聘用或者涉及的员工在原雇主的离职前年薪支付给对方违约金，以弥补原雇主因此而产生的录用、培训、再招聘等损失。
- 6.7 因乙方原因造成甲方项目不能按要求完成的，乙方应承担违约责任，每逾期一日，按合同金额的万分之五计算，违约金总额不得超过合同金额的 5%。逾期超过 15 日，甲方有权解除合同，乙方应返还甲方已经支付的费用。

## 七、法律适用及争议解决

- 7.1 本合同适用中华人民共和国法律。
- 7.2 在履行本合同的过程中发生争议，双方当事人和解或调解不成，双方约定向北京市海淀区人民法院起诉。

## 八、不可抗力

- 8.1 由于不可抗力致使合同无法履行的，受不可抗力影响一方应立即将不能履行本合同的事实书面通知对方，并在不可抗力发生之日起十五日内提供有关相关政府部门或公证机关出具的证明文件。
- 8.2 本合同在不可抗力影响范围及其持续期间内将中止履行，本合同执行时间可根据中止的时间相应顺延，双方无须承担违约责任。不可抗力事件消除后，双方应就合同的履行及后续问题进行协商。如果不可抗力原因造成本合同中止履行超过 15 个工作日，任何一方均有权解除合同。
- 8.3 若因甲方原因造成延迟履行后发生不可抗力的，最终导致甲乙双方就本合同造成延迟履约的，不能免除甲方延迟履约的违约责任，若乙方延迟履行本合同后发生不可抗力的，不能免除乙方延迟履约的违约责任。



## 九、合同的续约、变更、转让、终止

- 9.1 本合同签订的服务期限为一年，一年合同期届满后，在不改变合同其它条款的情况下，可视服务情况与乙方续签合同，续签次数不得超过两次，总服务期限不得超过三年（续签合同金额必须在预算批复金额内，且续签合同金额较原合同金额（即第一次签订的服务合同）增加部分不能超过原合同采购金额的百分之十）。
- 9.2 本合同一经生效，非经甲乙双方书面同意，任何一方以任意方式对合同条款的增减及其他变更均无约束力。
- 9.3 非经一方书面同意，另一方无权转让本合同及该合同约定的全部或部分权利、义务。
- 9.4 甲乙双方全部履行合同及相关附件约定的义务后，本合同自然终止。本合同及相关附件任何条款之法律效力于尚未终止前，均及于双方当事人和各自的承继人、受让人。

## 西北旺镇合同

### 十、考勤管理及绩效考核

为规范工作人员工作时间，严格遵照镇政府要求执行，每月 25 日后张贴下月排班表，12 名服务人员每月按照排表计划在岗上班；如需调休、事假、病假等，需提前 1 天上报镇政府管理人员提出休假申请，审批通过后由项目主管报备乙方人事行政部；如需要休年假、婚假、丧假等需要提前 5 天上报镇政府管理人员提出休假申请，审批通过后由项目主管报备乙方人事行政部。若遇特殊情况，员工事先无法请假，则须在上班前一小时以内通过电话向相关权限负责人请假，并告知乙方人事行政部后方可休假，并在休假结束后半个工作日内补办相关手续，不得无故缺勤或先休后报，否则以旷工处理。甲方与乙方工作人员不构成劳动关系。

为推进甲乙双方“一盘棋”思想，通过压力传导，以考促升的思路，甲方对乙方及乙方员工实行绩效管理，按照每月“接诉即办”市级公布的考核明细，对于失分案件逐一研判，对于由于坐席超期或操作失误造成的失分，确定责任人，扣除当月绩效奖金 1000 元，项目主管承担连带责任，扣除当



月绩效奖金 1500 元，情节严重者，调离本项目。

## 十一、其他

- 11.1 互惠条款：自合同生效至合同执行完毕后一年内，双方互不聘用对方员工或者以其它方式与之合作，本条款亦适用于双方的关联公司。
- 11.2 除双方在合同中约定的条款外，其他未尽事宜均以补充协议形式另行约定，补充协议与本合同具有同等效力。
- 11.3 如本合同所涉各项文件之条款发生冲突，则其优先顺序为：
- (1) 合同附件；
  - (2) 合同正文；
  - (3) 其他双方签字确认的书面文件。
- 11.4 所有因本合同履行或与本合同有关的通知均应以书面形式做出，以专人递交、传真、速递公司速递或其他双方认可的通讯方式发往本合同第一条列明的地址或其他对方事先指定的地址，所有通知实际到达前述地址的工作日视为收到通知之日。如一方的上述地址发生变更，则应于变更发生之前五个工作日书面通知对方该变更情况。因收件方拒收或本协议首部所列明的收件方地址填写错误或变更后未及时通知对方等收件人的过错导致邮寄文件无法有效送达对方的，邮寄文件发送之日的次日即视为邮寄文件已经送达之日。上述地址同时作为有效的司法送达地址。
- 11.5 本合同各条款的标题只是为了阅读和援引方便而设立，当某个条款具体内容与标题的含义不一致时，不影响该条款具体内容之效力。
- 11.6 任何一方未行使其于此合同项下的任何权利均不得构成或被视为该方对这些权利或其他权利的放弃或丧失。
- 11.7 如果此合同中的任何条款或约定被认为非法或不可执行，则除这些条款和约定以外的其他条款的效力和可执行性不得因此而受到影响。
- 11.8 本合同书一式陆份，甲方执叁份，乙方执叁份，具有同等法律效力。自双方签字盖章之日起生效。



十二、附件

合同附件：无。

甲方：北京市海淀区西北旺镇人民政府

(盖章)

法定代表人或其授权代表：

\_\_\_\_\_  
(签字)

2025 年 4 月 8 日

乙方：北京政信 1890 智能科技有限公司

(盖章)

法定代表人或其授权代表：

\_\_\_\_\_  
(签字)

2025 年 4 月 8 日

西北旺镇合同

