

合同编号：_____

“热线+网格”第三方服务委托合同

甲方：中关村科技园区大兴生物医药产业基地管理委员会

乙方：北京格睿德思信息科技有限公司

签署日期： 2015 年 5 月 20 日

签署地点： 北京市大兴区



“热线+网格”第三方服务委托合同

甲方：中关村科技园区大兴生物医药产业基地管理委员会（以下简称甲方）

乙方：北京格睿德思信息科技有限公司（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，甲方、乙方双方本着自愿、平等、互利的原则，就甲方委托乙方提供“热线+网格”第三方服务事宜，签订本合同：

第一条 委托服务地点、合同履行期限

1.1 服务地点：北京市大兴区

1.2 合同履行期限：自合同签订生效之日起1年
自2025年6月14日起至2026年6月13日。

第二条 委托服务及说明

2.1 乙方组建接诉即办热线+网格化巡查服务专业团队，并指定一名项目负责人，为甲方提供“热线+网格”第三方服务相关工作。

2.2 乙方工作内容

2.2.1 12345 市民服务热线系统值守服务

系统值守-签收：严格落实12345市民服务热线区级系统的值守任务，确保联络电话时刻有人接听。在规定时限内，完成受理电话的派单操作以及案件的签收或退回工作。做到流程规范、操作严谨，保障案件流转的及时性与准确性。

系统值守-响应：以专业、负责的态度，向市民传达政府对其反映问题的高度重视。明确告知市民，政府已正式受理案件，并已责成相关单位深入处置。同时，提醒市民保持信息畅通，确保沟通渠道无阻。切实让市民感受到政府的关切与担当。

系统值守-派单：依据管委会各承办单位的权责范围，完成案件的分转派单。若承办单位退回案件，需进一步确认案件归属，重新完成分派。确保案件处理责任明确，流转顺畅，推动问题及时解决。

2.2.2 12345 市民服务热线案件回访服务：通过电话与反映人取得联系，依据市区回访规则开展回访工作，详实反馈案件诉求办理结果，并认真征求反映人对问题解决情况及满意度的意见。

2.2.3 12345 市民服务热线不纳入考核材料协助审核服务：为切实提升不纳入考核材料的通过率，增强不纳入考核情况说明材料的撰写质量，不纳入考核情况说明材料复核员每月依据不纳入考核诉求规则的动态变化，从文字表述、佐证材料、文件格式及不计入考核类型等多维度，对承办部门提出修改意见和建议。

2.2.4 市民热线会议调度服务：做好调度会议筹备工作，分析主要问题，撰写材料，密切跟踪调度会后各项任务推进情况。

2.2.5 12345 市民服务热线数据分析服务：（1）开展数据分析工作，负责对各部門 12345 案件办理工作的业务指导，着力提升承办人员办件水平；（2）预判季节性、周期性問題，协助各承办部門制定工作预案，做好应对准备。

2.2.6 12345 市民服务热线指导培训服务：针对市民服务热线考核政策调整，需深入解读并制定切实对策。每月聚焦市、区新政策，深入研究解决相关问题。同时，精准挖掘基地内各部门、科室在应对考核时的薄弱环节，不定期开展业务指导。

2.2.7 网格化管理巡查服务：负责生物医药基地网格区域内巡查工作（不含南北扩区范围），及时发现并处理包括环境卫生整治、公共设施维护、安全隐患排查等城市管理相关问题。同时，紧密围绕12345热线市民诉求，开展重点巡查与及时上报。

2.2.8 优化网格化管理方式：一是秉持“发现即处置”原则。巡查员察觉自身能力可及的问题，须即刻上报并迅速解决。二是遵循“来电即吹哨”准则。围绕群众反映的公共区域重复问题展开巡查，相关情况反馈至医药基地 12345 坐席员，由坐席员协调相关科室妥善处理群众诉求。三是落实“上报即重点”要求。在日常巡查上报基础上，针对区域治理重点、市民关注热点、行业管理难点，重点排查并上报，建立区域重点治理问题台账，全力配合开展专项治理工作。

2.2.9 法律咨询服务

联系专业律师，针对疑难案件回复、剔除材料层面的问题，依据相关法律法规提供坚实法律支撑，并提出专业意见。推动生物医药基地案件回复严谨、逻辑清晰，切实提升两项工作的规范性。

2.2.10 完成医药基地交办的其他接诉即办和网格巡查工作。

2.3 乙方提供的服务及其它相关工作需要达到甲方工作要求标准。

第三条 服务费用及支付方式

3.1 本合同服务费为 2598000 元/年（大写：贰佰伍拾玖万捌仟元整）。

3.2 本合同费用总额的具体付款方式和时间如下：

3.2.1 首付款：

本合同签订并生效 4 个月后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之日起十个工作日内，甲方向乙方支付本合同服务费的 50%，计人民币：1299000 元（大写：壹佰贰拾玖万玖仟元整）。

3.2.2 中期付款

本项目执行 8 个月后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之日起十个工作日内，甲方向乙方支付本合同服务费的 20%，计人民币：519600 元（大写：伍拾壹万玖仟陆佰元整）。

3.2.3 尾款

本项目服务到期，经甲方验收合格，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之日起十个工作日内，甲方向乙方支付本合同费用剩余款项，计人民币：779400 元（大写：柒拾柒万玖仟肆佰元整）。

3.3 本合同服务费用总额包括但不限于乙方为全面、妥善履行本合同项下的义务所需要的人力成本、差旅费、材料设备费用、管理费、利润、税金、办公费用及其他工作所产生的一切费用。如发生本合同 4.8 款项中所述的奖惩情况，甲方有权直接从当期应支付的款项中予以扣除。

3.4 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十个工作日内，甲方按照合同约定向乙方支付服务费用。如因乙方未提供合格发票导致甲方付款延迟的，不视为甲方违约。

3.5 乙方指定银行账户和联系人信息如下：

开户名：北京格睿德思信息科技有限公司

开户银行：中国建设银行大兴枣园支行

账号：11050184750000000524

联系人：沈红伟

电话：19910020660

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文件，甲方有权对乙方的考核制度和个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整改，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、企业形象受到损害的，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损失的，甲方有权解除本合同，并由乙方承担相应的赔偿责任。

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 甲方有权依生物医药产业基地接诉即办工作月度考核成绩对乙方服务进行考核：本合同期内出现第一次“待提升”档次，扣除 10000 元；出现第二次“待提升”档次，扣除 50000 元；出现第三次“待提升”档次，扣除 100000 元；出现第四次“待提升”档次，甲方有权解除合同。如当月遇爆发性集中诉求或突发情况导致此考核成绩的，则不扣除服务费用。本合同期年度处罚总金额不得超出 160000 元。

4.9 根据市级、区级针对 12345 热线考核政策的调整，甲方对乙方的考核可因政策调整而商议调整考核细则。

4.10 乙方项目负责人：葛聪娟，证件号码：130634198310053346。未经甲方同意，乙方不得更换项目负责人，项目负责人应当满足两年及以上工作经验，未经甲方书面同意不得更换。如甲方认为项目负责人不符合岗位要求，乙方应在接到甲方通知后一个月之内完成负责人更换工作。

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管理制度。

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 乙方及乙方人员对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 乙方不得转让本合同权利义务，否则甲方有权解除合同。

第六条 合同变更及违约责任

6.1 甲方、乙方双方经协商一致后可解除本合同。对合同内容变更的，另行签订补充协议约定。

6.2 在合同有效期内乙方无正当理由终止合同的，须按照全额服务费 30%标准向甲方支付违约赔偿金。

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，甲方有权解除本合同。

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，甲方有权解除本合同。

6.5 乙方违反保密义务的，乙方向甲方支付违约金 10000 元，违约金不足以弥补甲方损失的，乙方承担补充赔偿责任。

6.6 乙方原因造成合同解除的，乙方应按全额服务费的 30%向甲方支付违约金。违约金不足以弥补甲方实际损失的，乙方承担补充赔偿责任。

6.7 乙方有违约行为造成甲方损失的，乙方承担全部赔偿责任，包括但不限于直接损失、间接损失、律师费、诉讼费等。违约金不足以弥补甲方损失的，乙方承担补充赔偿责任。

6.8 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，按照乙方实际工作量进行结算且不承担违约责任。

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。

第八条 争议解决

甲方、乙方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 送达条款

本合同签章处列明的地址为双方有效的送达地址和有效联系方式，在本合同履行期间，任何一方的前述送达地址或联系方式发生变更时，应提前或自变更之日起 3 日内书面通知另一方，如逾期未通知，则一方依据本条规定向另一方签章

处载明的送达地址和联系方式发出通知等书面文件后的第三日视为送达。由此引发的法律后果由变更方承担。如进入司法程序，相关诉讼文书（包括但不限于起诉书、判决书、裁定书等）的送达仍可适用前述规则。

第十条 服务增加

在乙方提供服务过程中，如甲方增加其他服务内容的，双方应就增加服务内容和服务费进行协商，并签订补充协议。

第十一条 附则

11.1 本合同一式陆份，甲方、乙方双方各执叁份。具有同等法律效力。

11.2 本合同自甲方、乙方双方签字盖章之日起正式生效。

11.3 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。

（以下无正文，为签章页）

甲方（盖章）：中关村科技园区大兴生物医药产业基地管理委员会

地址：北京市大兴区天河西路 19 号

法定代表人/负责人

或经办人（签章）：

日期：2025.5.20



乙方（盖章）：北京格睿德思信息科技有限公司

地址：北京市大兴区永华路 2 号东 5 楼 1 层 103 室

法定代表人/负责人

或经办人（签章）：

日期：2025.5.20



张值用