

合同编号 2025206 份数 6

田村路街道“接诉即办”第三方服务项目 服务合同

甲方：北京市海淀区人民政府田村路街道办事处

乙方：北京益盛丰企业服务有限公司



田村路街道“接诉即办”第三方服务项目服务合同

甲方：北京市海淀区人民政府田村路街道办事处

住所地：北京市海淀区玉泉路 8 号玉海园二里 1 号楼

法定代表人：宋强

联系人：随奋强

联系电话：010-88268859

邮编：100143

乙方：北京益盛丰企业服务有限公司

住所地：北京市海淀区上地信息产业基地三街 1 号楼 3 层 C 段

法定代表人：满建伟

社会信用代码：91110115MAC4WNH91P

开户行：兴业银行北京上地支行

账号：321090100100446734

联系人：张辉

联系电话：13718439087

邮编：100085

为进一步做好民生服务工作，甲方特委托乙方实施田村路街道“接诉即办”第三方服务项目。协助甲方进一步完善市、区级热线平台的工作体系，保证甲方“接诉即办”工作机制的良好运行，及时解决老百姓身边的问题，为老百姓提供一个舒适、安全的生活环境，全面提升甲方辖区群众的获得感、安全感、幸福感。

为了明确甲、乙双方的权利和义务，履行各自的职责，高效优质地完成项目要求。按照《中华人民共和国民法典》及相关法律、法规的规定，甲乙双方在平等、自愿的基础上，经协商一致，签订合同如下：

第一条 合同名称

田村路街道“接诉即办”第三方服务项目

第二条 项目服务内容

一、人员团队



1、乙方组建工作团队，合理部署人员，保障在合同服务期内甲方“接诉即办”平台每天 24 小时不间断正常运转。

2、负责北京市非紧急救助服务热线平台和区级平台下派案件的接收、审核、转派、核实、回访工作及紧急问题的处理工作，并完成电话回复。

3、乙方工作人员按工作要求签收来件。

4、乙方工作人员根据甲方职责分工将来件进行分类。

5、乙方工作人员通过甲方各部门业务办理方式（邮箱、微信、办公信息共享等渠道）向甲方承办部门发送来件，由承办部门办理。承办部门办理完毕后，统一反馈至甲方接诉即办办公室，乙方及时回复信息。

6、乙方工作人员按工作要求在法定节假日期间、重大活动会议期间等敏感时期做好服务保障工作，同时对同一点位高发问题、敏感时期群众投诉等问题要第一时间进行风险预警。

7、乙方工作人员应负责典型案例收集、领导电话回访等工作；做好接诉即办相关通知文件、领导批办单、专项问题报告等材料的存档工作。

8、乙方保证市区两级业务接诉即办的平台办理有序，协助统计、查询问题线索，保证数据精准。

9、乙方配合市区两级开展重点民生工作绩效考核，做好考核申报、成绩统计、机制建设意见征集，强化体系建设。

10、乙方多维度统计民生基础数据，梳理问题，反哺基层治理。

11、乙方充分利用监督巡查体系，实现民生服务主动治理，降量提质。

第三条 工作标准

乙方在接收、办理 12345 市长热线和案件过程中，须达到如下标准：

1、海淀区田村路街道职责范围内的来件接收率和转办率达到 100%。

2、按时办结率达到 100%。

3、反馈率达到 100%。

4、通话录音保存率 100%。

5、禁止出现 0 分工单。

6、对群体性或同类高发诉求及时预警。

7、与区域指中心保持良好沟通，有效区分海淀区田村路街道内的来件。



8、协助甲方按照北京市考核规则对案件进行筛选，按时上报一事一报等相关材料，上报及时率 100%。

9、遇紧急、突发情况，及时接收来件并立即转办。

以上考核标准均以 12345 市长热线每月通报数据为准。

第四条 本合同期限

本合同服务期自 2025 年 6 月 12 日至 2026 年 6 月 11 日止。

第五条 合同总价

本合同总价暂定：小写：¥ 2286000 元；大写：贰佰贰拾捌万陆仟元整。
该价格为包含全部相关税费的最终价格且已经包括乙方完成本合同约定工作所需的全部费用，但奖励费用除外。

第六条 付款方式

1、签订合同后 10 个工作日内支付合同暂定总价的 20%为合同预付款，即 457200 元，剩余 80%款项支付方式为按季度付款，每季度结束后至次月月末前按照季度考核结果实际发生费用进行支付，具体支付金额以甲方根据乙方履行本合同情况及考核结果并扣除乙方违约金及相关费用后为准，对此乙方无任何异议。
除合同预付款外，甲方四个季度支付费用总和不超过合同暂定总价的 80%。

2、奖励费用不包含在合同暂定总价内，但乙方全年奖励费用总和不得超过合同暂定总价的 10%。

3、因本合同的费用完全由上级政府拨款，如因上级政府原因或政策影响，拨款未能及时到位，甲方未按本合同约定时间付款，不视为甲方违约，甲方不承担任何违约责任，且乙方不得以此为由而不履行本合同，乙方对此无任何异议。

4、甲方付款前，乙方应当向甲方提供合法有效发票，否则，甲方有权延迟付款并不承担任何违约责任。

第七条 权利和义务

（一）甲方权利与义务

1、甲方有权对乙方的项目实施情况进行检查和监督，对检查中发现的问题及时向乙方提出书面或口头改进意见，并要求乙方限期予以整改。对乙方不符合本项目要求规定，造成严重影响的行为进行处罚且有权解除合同。

2、甲方有权监督检查乙方的业务培训情况。



- 3、甲方可要求乙方调整不合格项目人员，并于 30 日内调整到位。
- 4、甲方可根据政策的变动并结合实际情况对合同项目内容进行修改和补充。
- 5、在乙方已经全面履行了本合同的情况下，甲方应按时支付款项。本合同的项目实施经费由政府拨款，如因政策影响，拨款未能及时到位，不视为甲方违约，甲方不承担违约责任，乙方不得以此为由而不履行本合同规定的义务。
- 6、甲方有权对乙方工作人员进行考核以及决定乙方工作人员的绩效发放。
- 7、甲方向乙方提供必要的办公用房及办公设备。

（二）乙方权利和义务

1. 乙方应当按本合同要求，全面履行本合同约定的工作内容。
2. 在乙方已经全面履行了本合同的情况下，乙方有权根据合同约定按期领取合同约定费用。
- 3、乙方有权对业务工作提出建议。
- 4、乙方有履行承诺的义务，并参加由甲方组织的检查和综合考评。
- 5、乙方应接受甲方的检查监督及指导，完成甲方交办的各项工作任务。
- 6、按甲方的要求开展工作，如有改变，乙方应提出书面申请，并征得甲方的书面同意。
- 7、乙方应当与履行本合同的工作人员签订劳动合同，并由乙方支付工资、福利待遇和社会保险。乙方与上述工作人员的劳动合同纠纷及其他纠纷由乙方自行及时妥善解决，并不得影响本合同的履行及甲方的工作。
- 8、因乙方工作人员原因，造成第三方损失的，由乙方负责处理；甲方不承担任何责任。
- 9、乙方不得将本合同约定工作以任何方式转让或分包，乙方不得将与本项目有关的文件、资料转让或交给第三方，不得违反合同约定或法律规定向第三方泄露或复制本合同有关文件、资料。
- 10、乙方履行本合同的工作人员，上岗应服装整齐，并文明用语、礼貌待人、树立良好的工作形象。
- 11、乙方应加强履行本合同工作人员培训，不断提高工作人员的业务能力。



12、乙方负责履行本合同工作人员的招聘及管理，确保人员足额到位、并且具备足够的能力以满足岗位需要。乙方应当保证履行本合同人员相对稳定，原则上保证每位工作人员至少要在本职岗位工作半年以上方可离岗。

13、乙方配合甲方对工作人员进行考核并无条件服从甲方绩效发放决定。

14、如本合同解除、终止，乙方必须按照甲方指定时间无条件将甲方提供办公用房、办公设备归还甲方，并配合甲方完成交接工作。

第八条 违约责任

1、乙方未能履行以上义务，违反本合同规定的行为均属违约行为。甲方有权对乙方做出批评教育、警告、扣减合同费用等处理，且有权要求乙方按合同总金额的 20%向甲方支付违约金，乙方对此无任何异议。

2、如乙方未履行本合同第二条约定的服务内容或乙方违反本合同第七条第（二）项乙方应当承担的义务，甲方有权单方解除终止本合同，甲方解除终止本合同的，乙方应退还甲方已支付的全部款项，并按合同总金额的 20%向甲方支付违约金。

3、如乙方损坏甲方提供的办公用房等物品（自然损耗除外），乙方应当予以赔偿。

第九条 免责条款

因不可抗力（包括政策变化或甲方上级机关要求等）导致本合同无法继续履行的，甲、乙双方均不承担违约责任。乙方在不可抗力发生及存续期间以外的时段所违反合同义务的情形，应当承担违约或赔偿责任。不因不可抗力因素的发生、变化及存续、灭失而免除或减轻。

第十条 保密条款

甲方根据工作需要提供给乙方相关工作信息，乙方必须履行保密义务。

1、甲方提供的所有涉密资料仅限于本合同履约过程中使用，乙方有义务对涉密资料及相关的内容保密，不得向第三方扩散、泄露。

2、乙方应遵守相关规定，对甲方提供的有关政策、文件或资料、数据，无论合同期内还是合同结束，都必须遵循保密原则，如泄漏或擅自向第三方提供，将承担相应的违约责任。造成国家利益损失的，追究法律责任。



3、乙方按照本合同要求受理的所有信息均属于公共管理内部资料，未经甲方书面许可，乙方不得以任何形式公布、出售、转让、赠与、使用，违者追究法律责任。

4、乙方必须与履行本合同工作人员签订书面保密协议。

第十一条 考核条款

绩效奖罚以甲方每月在市、区的排名成绩作为考核指标，确定乙方每月的绩效考核结果，并将考核结果应用于每季度进度款项支付中。

（一）根据甲方在北京市的接诉即办诉求办理评价情况（市直派）、海淀区的接诉即办诉求办理评价情况（市直派+区转派），考核乙方的工作业绩，根据以下情况给予乙方业绩奖励：

1、在月度考核中，甲方市级直派成绩与直加转综合成绩均评定为优秀档次，甲方将向乙方发放一次性奖励人民币 10,000 元（大写：壹万元整）。

2、在连续六个完整考核周期内，甲方市级直派成绩与直加转综合成绩均评定为优秀档次，甲方将向乙方发放一次性奖励人民币 30,000 元（大写：叁万元整）。乙方获得此奖励后，其累计获得优秀次数自奖励发放次月起重新计算，后续考核周期内优秀次数统计不再包含本次奖励前的考核记录。

（二）根据甲方在北京市的接诉即办诉求办理评价情况（市直派）、海淀区的接诉即办诉求办理评价情况（市直派+区转派），考核乙方的工作业绩，根据以下情况扣除相应金额作为绩效处罚：

1、在月度考核中，若甲方市级直派成绩与直加转综合成绩两项均评定为良好档次，则每次处罚乙方人民币 10,000 元（大写：壹万元整）。

2、在月度考核中，若甲方市级直派成绩或直加转综合成绩其中一项评定为待提升档次，则每次处罚乙方人民币 20,000 元（大写：贰万元整）；若两项成绩均评定为待提升档次，每次处罚乙方人民币 50,000 元（大写：伍万元整）。

上述处罚以季度为结算周期，甲方将根据季度累计处罚金额，从应付乙方款项中一次性扣除相应金额，对此乙方无任何异议；

甲方接诉即办专班作为乙方业绩的考核单位，会依据乙方实际工作完成情况和每月考核成绩对其进行客观公正评价，并制作考核评价报告，每次支付进度款时，依据考核评价报告将相应奖惩综合计算后确定支付金额。



第十二条 争议的解决

合同未尽事宜，应双方友好协商解决。双方争议协商不成，由甲方住所地的北京市海淀区人民法院诉讼解决。

第十三条 合同生效、终止和续签

(一) 合同生效：本合同自甲乙双方法定代表人或委托代理人签字且盖章之日起生效。

(二) 本合同出现以下情况时终止。

1、期限届满时自行终止。

2、双方协商终止本合同。

3、乙方有以下行为之一的，甲方有权提前解除终止本合同，同时乙方应退还甲方已支付的全部款项，并按合同总金额的 20%向甲方支付违约金。

(1) 违反本合同约定，造成重大伤亡或重大损失或使甲方权益受到损害的。

(2) 因管理不善给甲方造成恶劣影响。

(3) 擅自将合同转包给第三者。

(4) 违反本合同约定的保密约定的。

(5) 违反劳动法、劳动合同法或其他相关法律法规，造成恶劣影响。

(三) 本合同期限届满后，如双方均有续签意向，双方协商一致后，可续签合同，续签次数不超过两次，服务续签条款如下：

1、根据《财政部关于推进和完善服务项目政府采购有关问题的通知》（财库[2014]37号），“采购需求具有相对固定性、延续性且价格变化幅度小的服务项目，在年度预算能保障的前提下，采购人可以签订不超过三年履行期限的政府采购合同”等相关规定，本合同期届满后，在不改变合同其它条款的情况下，甲方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，且续签合同金额必须在预算批复金额内，且续签合同金额增加部分不能超过本合同采购金额的百分之十。

2、合同续签条件如下：

(1) 乙方仍具有承担本项目的资格条件且需向甲方提供相应证明；

(2) 续签的合同内容为提供与本合同标的相同的服务；



(3) 乙方无违规违纪或重大失误的现象

(4) 乙方服务质量得到甲方认可;

(5) 符合政府采购相关规定。

第十四条 通知

本合同项下的通知应以书面形式发出。合同双方均应按合同结尾处的地址向对方发送书面通知。任何一方改变通讯地址及通讯方式,应在改变后的七十二小时内通知对方。如未接到对方的改变通知,则发往上述地址的通知在下述规定的时间后即应视为已送达。如以专人递交方式送达,以收件人接收通知时为送达时间;如通过邮寄或快递方式送达,则邮寄或快递后的第三日视为已经送达对方。

第十五条 合同生效

本合同一式六份,甲方四份,乙方二份,具有同等法律效力,自双方签字盖章后生效。本合同附件与本合同具有同等法律效力。

(以下无正文)

甲方(盖章):北京市海淀区人民政府
田村路街道办事处

法定代表人或

委托代理人:

(签字或盖章)



Handwritten signature of the representative

乙方(盖章):



法定代表人或

委托代理人:

(签字或盖章)



签订日期:2015年6月4日

签订日期:2015年6月4日

