

合同登记编号：

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

技 术 服 务 合 同

项目名称：2025—2026 年海淀区网格化城市管理工作座席
项目

甲 方：北京市海淀区城市管理指挥中心

乙 方：北京汉唐自远技术股份有限公司

签订地点：北京（市）海淀（区）

签订日期：2025年 8 月 12 日

有效期限：2025 年 8 月 13 日至 2026 年 8 月 12 日



依据《中华人民共和国民法典》及其他相关法律法规，合同双方就 海淀区
网格化城市管理工作座席项目，经协商一致，签订本合同。

一、项目目标

为进一步贯彻落实好《北京市关于加强城市精细化管理工作的意见》文件精神和工作要求，充分发挥网格化城市管理的主动治理作用，海淀区建成覆盖城乡、功能齐全的网格化城市管理工作体系，工作中持续加强网格化城市管理案件受理、派遣、核查、结案等工作；根据市城管委网格办要求完善网格化工作考核办法，充实网格监督力量，加强网格监督员业务培训工作，不断提升城市治理科学化、精细化、智能化城市管理水平。

二、定义

本合同中所使用的重要术语的定义如下：

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、确认的其它与双方权利义务相关的所有书面材料，技术文档等。所有合同附件、补充文件与合同正文具有同等法律效力。

2、服务：是指乙方按照本合同中约定的服务范围、规范及标准等需求所完成的项目工作。

3、合同总价：是指双方约定本项目价格。

4、分阶段支付：是指甲乙双方在合同中约定分批次阶段支付的方式。

三、双方的权利和义务

（一）甲方的权利和义务

1、在合同履行期间，甲方应配合乙方协调好相关部门的工作。

2、甲方应按照合同的约定支付服务费用。

3、甲方有权利根据《北京市海淀区城市管理指挥中心座席服务项目考核管理办法》对乙方实施绩效考核，绩效考核所扣费用上缴财政。

4、甲方有权检查乙方座席员保障和业务质量情况，并提出整改意见，乙方应按照甲方要求进行整改。甲方可以根据实际工作需要，局部调整座席员力量部署和岗位安排，保证整体工作运转顺畅。

5、甲方可要求乙方在3个自然日内对不适应岗位要求的项目经理及工作人员进行调剂。乙方若更换项目经理或主要业务人员，需事先征得甲方书面同意，否则不得更换。如经调剂后仍不适应新岗位需求的，甲方有权要求乙方重新派驻人员，且乙方应当保证更换期间人员储备力量充足。

6、甲方有权将乙方未足额配备座席员的情况纳入绩效考核。

7、甲方有权要求乙方提供培训计划、培训方案和实施情况并提出修改意见，乙方需按照甲方要求进行调整。

8、甲方对工作中发现的乙方座席员无故脱岗、空岗现象，因乙方座席员失误或工作不到位而造成网格化城市管理考核中被扣分等情况，有权纳入对乙方的绩效考核。

9、甲方有权利检查乙方支付社保费用、工资、加班费等资料，对乙方未按规定支付费用行为，责令限期改正并有权终止合同。由此给双方造成的损失，由乙方全部承担。

（二）乙方的权利和义务

1、乙方应认真履行合同的各项条款。

2、乙方应遵守甲方的各项管理规定，未经甲方事先书面确认严禁私自将设备带出工作位置。

3、乙方应保证20名座席员的相对稳定，如需调换管理人员，需征得甲方的书面同意；如不能保证20名座席员在职，甲方将按缺口人次，人员工资标准、按天计算扣除相应费用。

4、乙方有义务在季节性或区政府重点任务等作业高峰期间临时补充座席

员，以满足工作需要。乙方应承担由此产生的费用，该费用已包含在合同额内。

5、乙方应承担在日常工作中产生的值班、加班、服装等费用，该费用已包含在合同额内。

6、乙方应按照国家有关规定如实为座席员缴纳社会保险和住房公积金。

7、乙方应具有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录。

8、乙方应严格遵守同甲方及其他服务保障单位签订的服务合同。

9、乙方应保证合同开始履行和到期的工作交接阶段各项工作、管理人员及座席员的平稳过渡；乙方必须在合同签订之日起 30 个日历日内，在原服务商的配合下完成工作的交接，不影响正常工作开展，否则视为乙方构成违约，乙方应当向甲方承担违约责任。

10、乙方进场时应当保证提供的服务人员与投标文件完全一致，如更换服务人员应在入场前征得甲方书面同意，否则乙方应当向甲方承担违约责任，且甲方有权单方解除合同。

11、合同到期后乙方应当配合新服务商完成工作交接，确保交接期内不影响甲方正常工作开展，否则视为不满足尾款支付条件，甲方有权扣除尾款不予支付，且乙方还应当赔偿甲方合同标的额总额 20%的违约金。

四、乙方服务内容

（一）业务服务内容

1、协助区城市管理指挥中心通过北京市网格化城市管理平台，对城市管理案件进行巡查立案、指挥派遣、核查结案。

2、协助区城市管理指挥中心按照市城管委网格办案件的标准处理北京市网格化城市管理平台相关案件。对疑难案件进行会商分析，派转至专业部门及时处置。

3、协助区城市管理指挥中心对上报到平台的网格化案件进行抽查，检查上

报、受理、处置、结案等环节是否符合标准，确保案件质量。

4、协助区城市管理指挥中心对市城管委考核案件、首环办检查案件问题汇总分析研判并进行反馈。对网格化工作数据进行统计分析，安排专人按照月度、季度、全年周期，整理汇总网格及城市管理问题的相关信息及考核相关数据。

5、每日安排专人协助区城市管理指挥中心与各街镇分中心进行电话沟通，互通案件信息，及时解疑答惑，保障日常网格案件工作运转正常；协助区城市管理指挥中心做好网格化城市管理业务平台涉及各委办局、各街镇工作人员业务培训等工作。

6、协助区城市管理指挥中心下街镇督导网格员工作并对重点街镇网格化管理工作进行业务支持；节假日、两会、极端天气、重要活动保障等重点时期中心交办的各项服务保障和相关工作信息汇总和报送工作。配合做好城市管理基础部件普查更新及专项普查工作。

7、按照市、区关于深化党建引领基层治理“大家商量着办”机制，进一步推进网格治理的工作要求，协助区城市管理指挥中心完成相关工作。

8、负责内部管理体系及相关制度建设，对全体座席人员定期开展职业素质和专业知识培训，使之能够胜任工作任务。

9、安全使用办公设备及网络，且承担保密责任，负责维护办公区域及会议室环境卫生、会议服务。

10、中心交办的其他工作。

（二）人员管理内容

1、人员配置要求

为保证项目顺利实施，服务单位负责提供 20 名在岗工作人员，其中包括：1 名项目经理、2 名组长、2 名信息数据分析员、2 名文员及 13 名座席员。

项目经理应满足以下条件：

大学本科及以上学历，年龄应在 25 至 45 周岁之间，3 年以上座席管理岗位工作经验。具有良好的业务素质；了解相关法律法规及其政策。了解海淀区区情、具有一定组织协调能力和数据分析能力；有较好的执行力，能高效推进工作，同时具有较强的学习与适应能力，善于独立分析与解决问题；熟悉工作内容、业务事项和办理流程，能熟练操作电脑，熟悉 Excel、Word、PowerPoint、网络知识及多媒体应用知识。

（1）组长应满足以下条件：

大学本科及以上学历；2 年以上管理岗位工作经验；年龄应在 22 至 45 周岁之间，形象端庄；具有良好业务素质，语言表达流利、清晰，具有一定的组织协调能力；有优秀的客户服务意识，良好的团队合作精神，具备高度责任心和工作热情、良好的职业素养；熟悉业务知识；能够熟练操作计算机，录入速度达到 70 字/分钟以上。

（2）信息数据分析员应满足以下条件：

大学本科及以上学历；年龄应在 22 至 45 周岁之间，2 年以上数据分析经验；具有良好的业务素质，了解相关法律法规及政策，熟悉业务知识；具有一定本专业项目从业经验；能撰写各类数据分析报告，能承受较大工作压力，对从事工作内容严格保密。

（3）文员应具备的条件：

大学本科及以上学历，年龄应在 22 至 45 周岁之间，具有所学文秘专业知识水平；具有良好的业务素质，了解相关法律法规及政策，熟悉业务知识。负责项目相关文案工作，处理日常公文，文字编辑，资料归档，数据录入等工作；熟悉 excel，word 和 ppt 等软件，工作责任心强，对工作内容严格保密。

（4）座席员应具备以下条件：

具有大专及以上学历；年龄应在 20-45 周岁之间，形象端庄，语言表达流利、

清晰，能够熟练操作计算机，录入速度达到 70 字/分钟以上；具有良好的业务素质，了解相关法律法规及其政策。工作责任心强，对工作内容严格保密。对于工作能力强、经验丰富的座席人员可适当放宽学历和年龄限制。

2、人员考勤要求

工作时间为周一至周五 9:00 至 18:00；根据中心工作安排，节假日、两会和应对极端天气等重点时期做好应急加班、各班的工作需要，根据需要适时调整工作时间和人员班次，特殊情况下，安排人员 24 小时在岗值守。

3、人员培训要求

根据业务要求，乙方要负责对承办平台及座席员进行业务培训，并提供员工岗前培训方案、员工日常培训制度、员工业务知识更新及能力提升培训制度等。制定培训计划，每月至少开展一次业务考核，根据考核结果进行针对性培训和改进。要加强绩效考核，并进行奖惩。

4、管理制度要求

根据《北京市海淀区城市管理指挥中心座席服务项目考核管理办法》，结合网格化城市管理工作的业务特点，制定完整可行的内部管理制度体系，制度应包含：座席员相关管理制度、业务流程管理制度、绩效考核及激励管理制度、保密制度、安全管理制度、应急预案等，相关制度需上报甲方并得到甲方确认，将个人绩效与制度落实挂钩。

五、服务验收考核要求

如乙方存在不能保证人员在岗充足、业务培训不到位、工作人员疏忽大意、未落实区中心交办工作任务等情况，将根据区城管指挥中心制定的《北京市海淀区城市管理指挥中心座席服务项目考核管理办法》要求乙方承担违约责任并对服务费用进行扣减，甲方可直接从合同款中扣除相应款项、不予支付。

详情按照《北京市海淀区城市管理指挥中心座席服务项目考核管理办法》等

文件实施。甲方有权根据考核情况，扣减乙方应当收取的服务费用，乙方接受甲方的考核结果。

六、服务地点、期限及续约条件

1、服务地点：由甲方提供工作场地

2、服务期限：2025年8月13日起至2026年8月12日（如届时乙方服务事项未办理完毕的，服务期限自动顺延）。

3、续约条件：根据相关规定，在合同有效期届满前30日内，甲方对乙方提供的服务评价进行整体评价，评价结果为满意时双方在合同有效期届满前协商续签合同，续签期限为一年，续签次数不得超过2次，总服务期不得超过3年。

七、保密条款

（一）保密义务

1、甲乙双方应对相互提供的技术资料和数据负有保密义务，不得以任何形式、任何理由透露给第三方。

2、甲乙双方在合同执行期间及之后的任何时间内，对在履行合同过程中获知的对方的商业秘密、技术秘密等信息必须严格予以保密，非经授权或履行法定义务之必要，任何一方不得向第三方披露对方的上述信息。乙方需加强自身保密意识和保密措施，从管理和技术方面保障甲方的数据安全。与己方员工签订保密协议，约束监督员工，防止个别员工将对方数据予以泄漏。

3、甲乙双方的保密义务不因合同的变更、解除或终止而免除，保密期限遵照相关法律法规执行。

（二）保密期限

保密期限自乙方在本项目接收或接触到保密信息起始，即使本项目终止，乙方仍应按协议约定履行保密义务，直至甲方书面通知乙方时止。

八、违约责任

1、保密义务人违反本协议中的保密义务，应承担违约责任及其他法律责任。

2、乙方违反《中华人民共和国保守国家秘密法》等有关法律法规的，依法追究法律责任。保密义务人违反本协议中的保密义务，应承担违约责任及其他法律责任。

3、如乙方违反保密义务，将保密信息泄露给第三方或违约使用保密信息，使甲方遭受损失、被他人追究责任的或产生不良社会影响的，乙方应及时处理、消除影响，并向甲方支付本合同总费用 20%的违约金，情形严重，甲方在要求乙方支付违约金的同时有权解除本合同，并有权要求乙方赔偿因此产生的全部损失。包括但不限于：所有损失、损害、法院诉讼的费用、律师费或其他合理费用等。

九、合同金额及其支付方式

本项目合同金额总计（大写）：壹佰玖拾玖万捌仟柒佰伍拾陆元整（¥1998756.00元整）。

1. 合同签订后，甲方收到乙方出具正式发票后 10 个工作日内，支付合同总额的 50%作为预付款，计：¥999378 元，大写：玖拾玖万玖仟叁佰柒拾捌元整。

2. 乙方服务至六个月后，如无本合同约定的违约事项，且满足约定的付款标准的，甲方在收到乙方出具正式发票后 10 个工作日内，向乙方支付合同总额的 30%，计：¥599626.8 元，大写：伍拾玖万玖仟陆佰贰拾陆元捌角。甲方可根据考核结果在当期应付款中扣减相应费用。

3. 服务期满后，如无本合同约定的违约事项，且满足约定的付款标准的，甲方收到乙方出具正式发票后 10 个工作日内，甲方向乙方支付合同总额的 20%，计：¥399751.2 元，大写：叁拾玖万玖仟柒佰伍拾壹元贰角。甲方可根据考核结果在当期应付款中扣减相应费用。

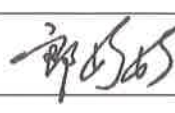
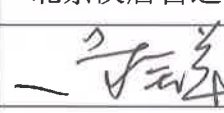
甲方在付款前，乙方应开具符合甲方要求的等额、合法、有效的增值税发票，具体支付时间以甲方财政资金到账时间为准。

十、合同纠纷的方式

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诉讼解决。

十一、其它

- 1、本合同正本一式柒份，甲方执伍份，乙方执贰份，具有同等法律效力。
- 2、本合同自甲乙双方法定代表人或委托代理人签字并经双方加盖公章或技术合同专用章之日起生效。
- 3、本合同执行过程中，所有补充合同须经甲方、乙方双方协商签订，签字并盖章之日起生效，属合同的组成部分，与本合同具有同等法律效力。

甲 方	名称（或姓名）	北京市海淀区城市管理指挥中心 （签章）			 合同专用章 或单位公章 2015年8月12日
	法定代表人	（签章）			
	委托代理人	 （签章）			
	联系人	（签章）			
	住 所 （通讯地址）	海淀区长春桥路 17 号	邮政 编码	100089	
	电 话		传真		
	开户银行				
	账 号				
乙 方	名称（或姓名）	北京汉唐自远技术股份有限公司 （签章）			 合同专用章 或单位公章 2015年8月12日
	法定代表人	 （签章）			
	委托代理人	（签章）			
	联系人	（签章）			
	住 所 （通讯地址）	北京市海淀区北清路 81 号 一区 1 号楼 8 层 802 室	邮政 编码	100095	
	电 话	62791227	传真		
	开户银行	中国工商银行股份有限公司北京成府路支行			
	账 号	0200078109200000622			