

区信访办工作效能评价服务外包项目其他社会服务  
采购项目  
服务合同



合同编号：\_\_\_\_\_

甲 方： 北京市海淀区信访办公室

乙 方： 北京政信 1890 智能科技有限公司



# 合 同 书

根据《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国民法典》等有关法律法规规定，北京市海淀区信访办公室（采购人名称）（以下简称：“甲方”）通过竞争性磋商确定北京政信1890智能科技有限公司（以下简称：“乙方”）为区信访办工作效能评价服务外包项目其他服务采购项目的合同相对方。经双方协商一致，本着平等互利和诚实信用原则，签订本合同。

## 一、 合同各方

甲方：北京市海淀区信访办公室

法定地址：北京市海淀区长春桥路 17 号

邮编：100089

联系人：季晓方

电话：010-82510424

乙方：北京政信 1890 智能科技有限公司

法定地址：北京海淀区中关村南大街 5 号 1 区 689 号海淀科技大厦 309 室

邮编：100081

联系人：王丽丽

电话：010-68915728

## 二、 定义

2.1 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和通过电子设备传输、保存的信息材料等。

2.2 服务成果：是指乙方及其服务人员按照本合同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。

2.3 交付：是指乙方及其服务人员将合同约定的服务成果提交给甲方使用。

2.4 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。

### 三、项目服务内容

序号	项目职能内容	服务内容
1	信访大数据统计、分析	1、辅助对网、信、人民建议的信访案件按时间、诉求等进行分类统计及分析； 2、辅助通过数据的汇总统计，及时预警信访舆情信息 3、辅助汇总每日信访信息，信访情况要形成周、季、年统计、分析、报告 4、扫描群众纸质来信 5、辅助对突出问题、领域信访问题进行相关数据梳理分析 6、辅助对区属单位报送信息、数据、情况等统计、分析 7、辅助信访数据库的维护
2	信访基础业务规范化建设辅助	1、辅助检查街道、镇及委办局信访基础业务规范化情况 2、辅助对国家局、市信访办、区自收件、人民建议等的交办、转办情况进行跟踪、提醒 3、辅助对基层信访基础业务规范化进行指导 4、辅助做好基层信访基础业务规范化工作督导检查情况的日常汇总、台账管理
3	调查核实	1、辅助对各区属单位提供的数据、信息等进行核实 2、辅助视频接访中的实地踏查等 3、辅助开展重点矛盾、课题报告等的基层调研、资料查证与汇总梳理等 4、辅助做好信访重点人，特别是“三跨三分离”信访人情况的调查核实 5、辅助做好人民建议有关内容的调研、核实与汇总梳理
4	辅助接听对外公开电话	1、辅助接听信访群众电话，对信访人进行电话回访，提升群众满意度。
5	其他辅助性工作	1、辅助信访复查文书送达 2、辅助矛盾协调会、推进会等会务服务和保障 3、为信访群众提供信访流程、资料填写等引导服务，及时准确解答信访群众信访程序类咨询和疑问 4、辅助做好各类重点矛盾纠纷、信访重点人的台账管理，协助督导各区属单位落实矛盾纠纷化解和重点人稳控责任 5、辅助协调落实“三跨三分离”信访人的稳控责任 6、辅助做好人民建议的征集、办理与反馈等工作

		7、领导安排的其他辅助性工作
--	--	----------------

#### 四、服务团队要求

(一) 乙方应确保服务期间实际到岗人数不少于12人。

(二) 需配备一名项目负责人，全面负责区信访办工作效能评价服务外包项目，定期与甲方进行沟通、汇报项目进度等情况。此项目负责人不包含在拟提供具体服务的人员之内。

(三) 本项目全部服务人员需要驻地办公，办公场地及办公用品等由甲方提供。

(四) 服务团队必须保持稳定，项目执行期间，所有服务人员的变更须按要求提前两周告知甲方并征得同意。项目执行期间，每季度项目人员变更比例必须低于10%。

(五) 乙方应为其安排在本项目中的服务人员交纳社会保险，如因此产生的劳动纠纷由乙方全权负责，与甲方无关。

(六) 人员素质要求

乙方为本项目配备的服务人员应具有较强的工作主动性和良好的服务意识、交流沟通能力、专业能力、应尽可能与竞争性磋商文件中明确各岗位的人员素质及工作经验要求相匹配。

人员素质要求表		
序号	服务类别	素质要求
1	信访大数据统计、分析	1、大学本科及以上学历，25-45岁 2、男女不限、身体健康 3、熟练使用电脑及办公软件，有较好的文字功底 4、熟悉国家相关法律法规，沟通协调能力较强 5、工作责任心强、认真细致
2	信访基础业务规范化建设辅助	1、大学本科及以上学历，25-45岁 2、男女不限、身体健康 3、熟练使用电脑及办公软件，有较好的文字功底 4、熟悉国家相关法律法规，沟通协调能力较强 5、工作责任心强、认真细致

3	调查核实	1、大学本科及以上学历，25-45 岁 2、男女不限、身体健康 3、熟练使用电脑及办公软件，有较好的文字功底 4、熟悉国家相关法律法规，沟通协调能力较强 5、工作责任心强、吃苦耐劳
4	辅助接听对外公开电话	1、大学本科及以上学历，25-45 岁 2、男女不限、身体健康 3、熟练使用电脑及办公软件，有较好的文字功底 4、熟悉国家相关法律法规，沟通协调能力较强 5、工作责任心强、吃苦耐劳
5	其他辅助性工作	1、大学本科及以上学历，25-45 岁 2、男女不限、身体健康 3、熟练使用电脑及办公软件，有较好的文字功底 4、熟悉国家相关法律法规，沟通协调能力较强 5、工作责任心强、认真细致

## 五、双方权利和义务

### 5.1 甲方权利和义务

5.1.1 甲方有权对乙方工作人员的日常工作实施管理，对工作的实施过程进行全程监督，对于发现的问题，乙方和乙方工作人员要及时进行纠正。

5.1.2 甲方有权拒绝不符合甲方工作要求的员工继续工作，乙方应在甲方提出退回要求的五个工作日内调配相应数量的、符合甲方工作要求的工作人员。

5.1.3 甲方拥有对乙方服务团队所有员工的考核权，乙方在对员工进行业务考核时，应以甲方的意见和考核分数为准。

5.1.4 甲方对连续两个月考核不合格的乙方员工，有权拒绝其继续在甲方处工作，乙方应在五个工作日内调配相应数量的员工。

5.1.5 甲方应按本合同的服务内容为乙方员工提供工作所需环境，包括软硬件环境、工作场所。甲方所提供的前述环境是否合格应经双方确认。

5.1.6 甲方应向乙方工作人员提供并允许使用合同双方商议确认的工作信息、数据、资料，以及为服务工作所需要的配置或人员协助，且应当向乙方工作人员提供双方同意的、明确的业务需求内容。

5.1.7 如乙方及乙方工作人员在履行合同过程中需与其他部门配合，甲方应负责协调相关工作。

5.1.8 甲方应按本合同第七条的约定向乙方支付款项。

## 5.2 乙方权利和义务

5.2.1 乙方及乙方服务团队应按照本合同约定的工作范围和时间完成其服务。

5.2.2 在甲方拒绝不符合要求的工作人员时，乙方应在五个工作日内从公司内部调剂能胜任工作的人员。

5.2.3 乙方保证乙方及其服务团队工作人员拥有从事本项目工作的能力，并保证服务成果不侵犯任何第三方的利益；

5.2.4 乙方保证乙方及其工作人员的服务符合本合同中服务内容的质量要求，若在服务成果的使用过程中发现有因乙方或乙方服务人员原因导致的缺陷，乙方将按照本合同第七条约定承担责任；

5.2.5 乙方应按照本合同中服务内容的要求向甲方交付服务成果；

5.2.6 乙方及其服务团队工作人员保证对服务期间得知的甲方相关工作信息承担保密责任；

5.2.7 乙方有权要求甲方按照合同约定支付服务费用；

## 六、服务期限

服务期限：2025年07月23日-2026年07月22日

## 七、价款及支付

7.1 合同总价款：

本合同总价款为：¥1088860.00元人民币；大写人民币壹佰零捌万捌仟捌佰陆拾元整。

7.2 付款方式：

7.2.1 本合同采用分阶段方式结算。

(1) 第一次支付：甲方于本合同签订后一个月内，向乙方支付合同款的40%，共计人民币¥435544.00元；（大写：人民币肆拾叁万伍仟伍佰肆拾肆元整）；

(2) 第二次支付：甲方于2026年01月31日前，向乙方支付合同款的50%，共计人民币¥544430.00元；（大写：人民币伍拾肆万肆仟肆佰叁拾元整）；

(3) 第三次支付：甲方于2026年7月22日后一个月内，向乙方支付合同

款的 10%，共计人民币¥108886.00元；（大写：人民币壹拾万零捌仟捌佰捌拾陆元整）。

7.2.2 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。乙方应当在收到甲方付款通知后五个工作日内开具符合国家规定和甲方要求的发票并交付给甲方。

## 八、保密

在工作期间及合同终止后的任何时间内，乙方及乙方服务人员应当对在甲方工作期间知悉的信息和数据保密，不得自行使用或对外提供。如发生信息泄露，对甲方及调查对象造成影响的，由乙方承担责任并赔偿损失。

## 九、违约责任

9.1 甲乙双方任何一方不履行合同义务或者履行合同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。

9.2 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；但若因此而给对方造成损失的，由提出变更一方赔偿对方实际经济损失。

9.3 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。

9.4 因乙方原因造成甲方项目不能按约定时间完成的，乙方应承担违约责任，每逾期一日，按照合同总款的万分之五计算，违约金总额不得超过逾期所涉项目总金额的百分之十。

9.5 违约方的全部赔偿责任，包括但不限于因合同违约、侵权或者违反保证或其他引起的赔偿。

## 十、法律适用及争议解决

10.1 本合同适用中华人民共和国法律。

10.2 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，双方约定向合同履行地（北京市海淀区）人民法院起诉。

## 十一、责任限制

11.1 甲方无须就下列情形承担责任：

- (1) 第三方对乙方提出的索赔要求，但依本合同约定应由甲方承担的除外；
- (2) 乙方的任何间接经济损失；
- (3) 乙方自带设备、资料丢失或损害。
- (4) 因政府行为，包括但不限于国家政策、法律、法规的限制，导致合同部分或全部无法履行或履行迟延；
- (5) 超出本合同规定的责任范围的损失。

11.2 乙方无须就下列情形承担责任：

- (1) 第三方对甲方提出的索赔要求，但依本合同约定应由乙方承担的除外；
- (2) 乙方已交付给甲方的完整的服务成果丢失或损害；
- (3) 因政府行为，包括但不限于国家政策、法律、法规的限制，导致合同部分或全部无法履行或履行迟延；
- (4) 甲方的任何间接经济损失；
- (5) 超出本合同规定的责任范围的损失。

## 十二、其他

12.1 本合同书一式捌份，甲乙双方各执肆份。合同自双方签字和盖章之日起生效。

12.2 本合同执行过程中，所有补充合同须经甲、乙双方协商签订，盖章之日起生效，补充协议与本合同具有同等法律效力。

12.3 在合同期满后，如甲方对乙方服务满意，且该项服务需要持续进行时，甲方在同等条件下优先考虑与乙方续签服务合同，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（即第一次签订的采购合同）增加部分不能超过原合同采购金额的百分之十。

甲方：北京市海淀区信访办公室

法定代表人或其

授权代表签字（签章）：

*（Handwritten signature）*

盖章：



日期：2015年7月22日

乙方：北京政信1890智能科技有限公司

法定代表人或其

授权代表签字（签章）：

*李浩浩*

盖章：



日期：2015年7月22日