

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

甲方和乙方经友好协商,就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的合同的有关事宜达成一致意见,根据《中华人民共和国民法典》及其他相关法律法规签订本合同。

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: 王菁

电话: 010-82510826

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

社会信用代码: 91110108078528585H

开户行: 北京银行友谊支行

账号: 20000023441800000153012

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	大厅管理	1、负责海淀区信访接待大厅走访引导，提供办事指引和相关服务， 2、协助来访群众正确使用智能接访终端设备反映信访诉求 3、负责自助终端设备的使用登记、日常管理和保修等，如有异常须及时上报
2	信访大数据统计、分析	1、辅助对网（人民建议）、信、访的信访案件按时间、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、月、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
3	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	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
5	满意度回访	1、辅助接听信访群众电话，对信访人进行电话回访，指导信访人进行参评，提升群众满意度。
6	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、甲方安排的其他辅助性工作

四、服务团队要求

（一）乙方应确保本项目运营期间实际运维保障人数不少于12人。

（二）需另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的建设和运营，定期与甲方进行沟通、汇报项目进度等情况。此项目负责人

不包含在日常具体运维人员之内。

（三）本项目全部运维人员需要驻地办公，办公场地及办公用品等由甲方提供。

（四）项目团队必须保持稳定，项目执行期间，所有运维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，每季度运维人员变更比例必须低于10%。

（五）乙方应与其安排在本项目中的运维人员签订劳动合同、为其交纳社会保险，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运维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、与竞争性磋商文件中明确各运维岗位的人员素质及工作经验要求基本相匹配。

人员素质要求表		
序号	项目类别	素质要求
1	大厅管理	1、大学本科及以上学历，25-45 岁 2、普通话标准、形象气质佳，谈吐清晰 3、男女不限、身体健康 4、熟练使用电脑及办公软件，有较好的文字功底 5、熟悉国家相关法律法规，沟通协调能力较强 6、具备类似岗位经验者优先 7、性格沉稳，工作悉心，热衷社会基层工作
2	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
3	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
4	调查核实	1、大学本科及以上学历，25-45 岁 2、男女不限 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	满意度回访	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、服务意识强，有责任心、细心
6	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 甲方有权对乙方项目团队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团队员工继续工作，乙方应在甲方提出调整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团队人员。

5.1.3 甲方拥有对乙方项目团队所有人员的考核权（包括业务能力、出勤情况、管理情况等），乙方在对团队员工进行上述业务考核时，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团队人员，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人员。

5.1.5 甲方应按本合同的服务内容为乙方团队提供工作所需环境，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 甲方应向乙方团队提供并允许使用合同双方商议确认的工作信息、数据、资料，以及为项目工作所需要的配置或人员协助，且应当向乙方团队提供双方同意的、明确的业务需求内容。

5.1.7 如乙方团队及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项目款项。

5.2 乙方权利和义务

5.2.1 乙方团队应按照本合同约定的工作范围、标准和时间完成本项目的建

设和运营维护。

5.2.2 在甲方拒绝不符合要求的乙方团队人员时，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 乙方保证乙方及其团队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 乙方保证乙方及其团队人员的工作质量符合本合同约定的要求，若在项目成果的使用过程中发现有因乙方或乙方团队人员原因导致的缺陷，乙方将按照本合同第九条约定承担责任；

5.2.5 乙方应按照本合同约定的要求向甲方交付项目成果；

5.2.6 乙方及乙方团队人员保证对项目建设、运维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合同款项；

六、服务期限

项目建设、运营维护期限：2024年06月23日-2025年06月22日

七、价款及支付

7.1 合同总价款：

本合同总价款为：¥1089000.00 元人民币；大写人民币壹佰零捌万玖仟元整。

7.2 付款方式：

7.2.1 本合同采用分期付款方式。

(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 50%，共计人民币¥544500.00 元；（大写：人民币伍拾肆万肆仟伍佰元整）；

(2) 第二次支付：甲方于 2025 年 01 月 31 日前五个工作日内，向乙方支付合同款的 40%，共计人民币¥435600.00 元；（大写：人民币肆拾叁万伍仟陆佰元整）；

(3) 第三次支付：项目结束后一个月内，经甲方验收合格后，向乙方支付合同款的 10%，共计人民币¥108900.00 元；（大写：人民币壹拾万捌仟玖佰元整）。

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

在本项目建设、运维期间及本合同终止后的任何时间内，乙方及乙方团队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，由乙方承担法律责任和赔偿损失。

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，包括但不限于因违反合同约定、侵权或者违反保证或其他因过错、过失引起的赔偿。

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。

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项目成果丢失或损害；
- (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。

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 本项目合同是2022年6月22日签订的《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》到期后续签第二年，本续签合同到期后，甲方可视乙方的服务情况选择与乙方续签或不续签。如续签，双方可另行签订合同或在本合同的基础上增加《附页》，但总合同期限不超过三年（含2022年6月22日签订的合同）。

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）：
盖章：

日期： 年 月 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）：
盖章：

日期： 年 月 日