

2025 年昌平区天通苑北街道应急处置
服务项目

合同书

项目名称：2025年昌平区天通苑北街道应急处置服务项目

甲 方：北京市昌平区天通苑北街道办事处

乙 方：北京月长鸣科技有限责任公司

签订时间：2025 年 9 月 1 日

甲方：北京市昌平区天通苑北街道办事处

乙方：北京月长鸣科技有限责任公司

甲方同意乙方作为 2025 年昌平区天通苑北街道应急处置服务项目 的服务提供者。甲乙双方共同协商订立本合同，甲乙双方应严格遵守并履行合同约定：

一、合同名词术语定义

1.1 “本合同”

是指甲乙双方就本项目相关服务事项达成并签署的协议，包括所有的附表，以及下面指出的构成合同的所有文件。双方同意下列文件作为本合同不可分割的组成部分阅读和理解：

本合同正文；

在本合同履行过程中双方共同签署的补充与修正文件；

1.2 “合同价款”

是指根据本合同规定，乙方在正确、全面地履行合同义务后，甲方应支付给乙方的费用金额。

1.3 “保密信息”

保密信息，是指甲乙双方各自所拥有的不为公众所知的管理信息、方式方法和技术资料等，或者由甲乙双方在履行本合同过程中明确指明为保密的合法信息。

二、服务内容

2.1 诉求工单处理工作

接收：通过热线电话、在线平台、移动应用等渠道接收市民诉求工单。

核实：确认诉求的真实性和有效性，核对市民提供的信息。

甄别：根据诉求的内容进行分类，判断是否属于本部门处理范围。

转办：将核实后的诉求工单转交至相关科室、部门或机构进行处理。

签收：接收部门或机构确认签收转办的诉求工单。

登记：记录工单的详细信息，包括诉求内容、转办部门、处理进度等。

追踪：定期跟踪工单的处理进展，确保及时解决市民诉求。

反馈：将处理结果反馈给市民，并记录市民的满意度和意见。

2.2 转办案件情况汇总与分析

情况汇总：定期汇总转办案件的处理情况，记录每个案件的处理进度和结果。

数据分析：通过数据分析工具，对转办案件进行统计分析，找出处理中的问题和趋势。

报告编制：编制周报、月报和年报，详细记录和分析每个时间段的工作情况。

沟通协调：协助与各科、所、队、村、社区之间的沟通，确保各部门高效合作。

流程管控：对案件办理情况进行整体把控，提高工单流转的时效性，根据结案作业表催收科室的剔除材料，确保工单流程闭环。

考核复盘：每月考核明细下发后3个工作日内进行分析总结，复盘上周期存在问题、失分原因，提出改进建议。

2.3 应急处置问题与对策建议

排名分析：每月对应急处置的排名情况进行分析，找出存在的问题和不足。

问题挖掘：深入挖掘市民诉求变化，分析工作中存在的问题。

对策建议：针对发现的问题，提出具体的对策建议。

支撑响应：对于出现的群诉、舆情关键事件等突发问题，快速支撑响应，提供专业化建议，现场检查处置过程和结果，对日常案件处置情况进行抽检，抽量检查佐证材料，对现场项目管理情况进行检查监督。

热点问题解读与预警：对当期热点问题进行分析解读，并对下一期热点问题进行预测。

2.4 专题分析服务

政策解析：针对七有五性、每月一题及市中心工作要求等新政策进行详细解析。

研究优化：研究新政策的影响，及时优化工作细则和具体操作。

专业材料：形成专业的政策解析材料，供相关部门参考和执行。

咨询专报：结合大数据分析，按照季度，出具决策咨询专报，每季度一份，总共 4 份。

2.5.专家咨询服务

业务培训：结合线上线下，每月开展 1 次常态化培训。

业务指导：提供诉求处置沟通技巧、电话回访规范、工单编写服务规范；针对科室所提交的疑难案件材料做合规性重点审核，并提供准确的政策依据、科学的预设解决流程和明确的办理要求，确保材料结构严谨、佐证充分、表述规范。

2.6.优秀案例分享

案例分享：梳理北京地区优秀处置案例模版，向办事处分享适合属地特点的优秀案例。

2.7.其他事务性工作

市、区两级要求：按照市、区两级“接诉即办”工作的要求，完成各项事务性工作。

工单管理：全面管理涉及“接诉即办”的各类工单，确保工作有序进行。

三、服务期限与地点

3.1 服务期限

本合同约定的服务期：自合同签订之日起一年。

3.2 服务地点

甲乙双方商定，采用现场服务的支持方式，提供专门的现场驻场服务团队，提供 5*8 小时的现场支持服务。服务地点为北京市地昌平区天通苑北街道办事处。

四、价格与付款方式

4.1 本项目合同总金额：大写：贰佰伍拾伍万肆仟元整，小写：2554000 元。

本项目合同签订 30 日内，甲方向乙方支付合同总金额的 50%作为预付款。本项目合同服务期满 30 日内，甲方向乙方支付合同总金额的剩余款项。因甲方财政资金审批、审计、拨付流程等原因造成甲方未能及时付款的，乙方表示理解，甲方不承担违约责任，付款时间顺延。

4.2 以上付款前乙方均须提前向甲方提供有效发票 (6%增值税普通发票)。

4.3 乙方银行账户信息如下:

开 户 名: 北京月长鸣科技有限责任公司

开户银行: 中国建设银行股份有限公司北京慧忠路支行

账 号: 11050138910000000846

五、服务变更

合同履行期间因特殊情况或重大变故导致服务内容进行变更的,由甲乙双方签订补充协议,按变更后的约定继续履行本合同。甲乙双方可以协商按照实际工作量核算支付服务费用。协商结果应以签订补充协议的方式完成。

合同履行期间甲方因某业务职能发生变更或因其他原因导致合同无法继续履行时,甲方有权解除本合同。合同未履行部分的费用,可以按未实施的服务部分比例或剩余服务时间的比例相应扣除。

六、权利和义务

6.1 甲方有权对乙方提供的服务质量和效率进行工作指导和监督。

6.2 根据应急处置服务标准,甲方有权对乙方的工作制度和工作服务标准进行调整。

6.3 甲方有权要求乙方改进或完善应急处置服务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。

6.4 甲方有权要求乙方调整工作人员,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三日内响应并完成,否则,每逾期一天乙方按照年服务费用的 3%向甲方支付违约金。如逾期满七天,甲方有权解除本合同,如甲方因此解除合同,乙方应在甲方通知后三日内退还未提供服务期间的服务费用,同时乙方按照年服务费用的 30%向甲方支付违约金,如仍不足以弥补甲方损失的,需另行赔偿因此给甲方造成的损失。

6.5 乙方的工作行为导致甲方遭受经济损失和形象受到损害的，甲方有权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或任何第三方造成经济损失的，由乙方承担相应的经济赔偿责任。如甲方先行赔付，甲方有权向乙方追偿。如乙方工作涉及法定职权范围内的事项，乙方失职、渎职造成的损失赔偿不仅限于经济损失。

6.6 奖惩：甲方有权依据本街道应急处置工作的昌平区月度综合评价档次对乙方服务进行监督，本合同期内，本街道区综合成绩在全区 22 个镇街中评价档次为优秀奖励 12000 元/月，评价档次为良好无奖励或扣除，评价档次为待提升扣除乙方服务费用 20000 元/月。

6.7 本项目如产生绩效奖惩，甲方在支付乙方合同尾款时一并核算。如奖惩金额有变动，甲乙双方采用签订补充协议的方式变更奖惩金额。

6.8 甲方按照合同第四条约定的付款时间和方式向乙方支付服务费。

6.9 甲方不承担本合同约定之外的任何费用，未尽事宜双方达成一致可签订补充协议。

七、保密

7.1 信息传递

在本合同的履行期内，乙方获得或以任何形式知悉的与本项目甲方或第三方（如市民）的保密信息和第三方的个人信息，应谨慎接受并不得向第三方披露。

7.2 信息披露

获取上述保密信息的一方仅可将该信息用于履行其在本合同项下的义务，且只能由相关的工程技术人员使用。获取保密信息的一方应当采取适当有效的方式保护所获取的信息，未经书面同意或授权不得使用、传播或者公开。

7.3 保密措施

甲乙双方必须采取相应的安全措施，遵守和履行上述保密约定。经双方协商，一方可以检查对方所采取的安全措施是否符合上述约定。

7.4 乙方保密义务

在本合同项下，乙方将履行本合同保密义务：不得以任何形式向任何第三方披露履行本合同过程中获悉的任何信息，本合同履行期限届满后应按照甲方指示交回并删除所有信息，不得以任何形式进行分析、复制、留存、出售、转让等等。

八、不可抗力

8.1 由于火灾、地震等不可抗力因素，直接影响本合同的履行或者不能按照合同的约定履行时，可以免除遇有不可抗力一方的相关合同责任。但遇有不可抗力的一方应当及时通知对方，并在5日之内提供不可抗力的详细情况及合同不能履行或者部分不能履行或者需要延期履行的理由和有效证明文件。甲乙双方根据不可抗力因素对合同履行的影响程度，协商决定是否解除合同，或者部分免除履行合同的义务，或者延期履行合同。

8.2 遇有不可抗力的一方，应当尽可能地采取必要的措施减轻不可抗力对本合同的履行所造成的影响。由于未采取适当措施致使另一方损失扩大的，不得就扩大损失的部分要求免除本方责任；由于未采取适当措施致使本方损失扩大的，也不得向对方要求赔偿。

九、违约责任及损失赔偿

9.1 如果乙方在重大维护工作中发生严重事故或延迟了故障排除，包括但不限于由于乙方故意或过失等原因造成甲方某网络平台出现重大信息失真、数据丢失或者出现反动言论等情况，严重影响到甲方正常的业务工作，乙方须承担由此给甲方带来的一切损失。

9.2 乙方保证提供本合同项下服务不应侵犯任何甲方或第三方的知识产权如乙方违反该约定，除立即停止违约行为外，还应当支付合同价款的5%作为违约金，并承担由此产生的全部责任。

9.3 乙方工作人员未经甲方授权，擅自篡改甲方业务数据，或利用甲方现有业务应用系统、网络平台或者冒用甲方身份获取非法利益，造成甲方或任何第三方损失的，由乙方承担法律责任并负责赔偿全部损失。

9.4 如乙方工作人员擅自承担或参与涉及某职能的行政业务工作，对甲方造成不良影响的，乙方应立即停止其行为并采取发布声明等措施消除影响，同时甲方保留追究乙方法律责任的权

利。

9.5 如发生违约事件，履约方要求违约方支付违约金时，应当以书面方式通知违约方，内容包括违约事件、违约金、支付时间和方式等。违约方在收到上述通知后，应当于 10 日内答复对方。

9.6 除另有约定外服务期限内，乙方发生违约事件累计超过三次以上，甲方有权单方解除合同，并将乙方列入不良行为记录。

十、适用法律及争议解决

10.1 本合同按中华人民共和国法律解释。

10.2 甲、乙双方在合同履行过程中发生的一切争议，均应通过双方友好协商解决；协商不成的，任何一方均可向北京市昌平区人民法院提起诉讼。

十一、合同的生效

11.1 本合同自双方加盖公章或合同专用章，以及法定代表人或授权代表签字之日起生效。

11.2 本合同一经签署，未经双方同意，任何一方不得随意更改。

11.3 本合同一式肆份，甲乙双方各执贰份，具有同等法律效力。

11.4 合同中涉及的所有附件作为合同的一部分，与合同正文具有相同的法律效力。

十二、其他

12.1 如一方改变通讯地址以及其他信息，应当在变更后 2 日内以书面方式通知另一方，否则，由此而造成的损失，由信息发生变更的一方承担。

12.2 其他特别约定：____/____ 本条款如与合同其他条款冲突，以本条款为准。

12.3 本合同未尽事宜，双方可以另行协商签订补充协议，补充协议经双方法定代表人或授

权代表签字并盖章后与本合同具有同等效力。

(本页正文，为本合同签章部分和附件)

甲方：北京市昌平区天通苑北街道办事处
地址：北京市昌平区天通苑北街道天通中苑二区13号楼
邮编：102218
电话：010-56766856
传真：010-56766857

乙方：北京月长鸣科技有限责任公司
地址：北京市昌平区东小口镇天通中苑二区21号楼2层1076
邮编：102218
电话：17600895598
传真：/

(盖章)

法定代表人（或授权代表人）签字：

张立宏

日期：2025年9月1日

(盖章)

法定代表人（或授权代表）签字：

张立宏印

日期：2025年9月1日