

2026 年接诉即办服务项目采购合同

编号：

甲方(采购单位)全称：北京市石景山区城市管理指挥中心

法定代表人(或负责人)：于勇

登记注册地：北京市石景山区杨庄东路 69 号

实际经营地邮编：100043

联系部门联系人：王志遥

联系电话：010-68867701

乙方(服务单位)全称：北京融通润园科技有限公司

法定代表人(或负责人)：贾淑霞

登记注册地：北京市海淀区西三环北路 72 号院 A 座 12 层 1504

实际经营地邮编：100048

联系部门联系人：李阳

联系电话：010-68414590

2026 年接诉即办服务项目

采 购 合 同

甲方因工作需要，与乙方本着平等自愿、协商一致、公正公平、诚实信用的原则，根据《中华人民共和国民法典》及有关法律法规规定，签订本合同，并承诺共同遵守。

一、服务期限

本协议自 2026 年 1 月 1 日起至 2026 年 12 月 31 日止。

二、乙方协助甲方处理以下事务

2.1 提供案件签收和派转服务：协助甲方梳理签收派单标准，对北京市市民热线服务中心派单案件及区内网格化管理城市问题等自采集案件进行识别，及时签收并转派至区各承办单位办理；

2.2 提供案件研判退回和沟通服务：针对非石景山区职责范围内案件（包括市中心转派区中心以及市中心直派街道件），进行退回意见与材料的初审把关，配合甲方做好与北京市市民热线服务中心的业务沟通，定期梳理退市案件类型。

2.3 提供结案和申报审核服务：协助甲方对案件进行结案催办、信息材料审核，对结案不规范案件进行梳理，每日统计不计入诉求、告知性办结诉求案件等数据；开展申报不计入评价或只评价响应率案件、挂账案件的初步审核与梳理；对不计入评价或只评价响应率事项进行梳理，制定模板规范；配合甲方开展市级评价复盘工作，对各承办单位申报准确性、审核情况进行评价数据复盘，为工作调整提供数据支撑。

2.4 提供案件督办及汇总服务：协助甲方重点对市中心下发的上个评价周期未解决案件、重点督办案件和区内重点关注“七有五性”等相关案件，开展督查督办和现场核实工作，跟踪督办结果。

2.5 提供信息梳理服务：协助甲方对案件签退、派转、结案、申报、督办等案件办理各环节数据进行数据清洗。

2.6 提供知识库更新服务：协助甲方对区级系统平台业务知识库进行更新及维护，将区内各承办单位报送的集中诉求统一答复口径录入市中心知识库平台。

2.7 提供重点时期服务保障：协助甲方做好节假日、重点时期、敏感时期的各项业务服务保障工作。

2.8 提供评价数据统计分析服务：协助甲方每月梳理市级评价数据,对区级各委办局、街道、区属企业等单位的办理情况进行数据统计分析；对失分案件、典型案例进行系统化梳理、汇总统计。

2.9 提供会议数据支撑服务：协助甲方根据收集的数据,开展数据清洗工作,提供重点时期、重要会议期间重点问题、维稳等个性化数据分析报告；协助开展业务培训等。

2.10 提供信息监测及预警研判服务：协助甲方对各承办单位受理情况进行数据监测,对集中突发问题进行预警研判,协助科室与承办单位进行沟通交流,做好信息登记与意见建议汇总。

2.11 提供台账管理服务：协助甲方对各类工作台账(挂账、恶意人和恶意诉求、保密工程等)进行登记、汇总、审核、维护,梳理台账清单,做好台账管理工作。

2.12 完成甲方安排的其它相关工作。

三、服务费用及支付方式

3.1 本项目合同价款总额为人民币 14060160.00 元(大写：壹仟肆佰零陆万零壹佰陆拾元整)，其中包括了乙方为履行本合同的成本费、利润、税金、政策性规费等乙方完成本合同项下全部工作所需的全部费用，除此之外，甲方无需承担再向乙方支付任何其他费用或款项的义务。双方确认：本合同的最终结算金额按甲方委托的审计公司进行审计后的审计结果为准。

3.2 费用支付方式和时间如下：

经甲方、乙方双方确认，自本合同签订生效之日起，每 3 个月为一个支付周期，每周期结束后，乙方提交服务报告、工作量清单及考核材料，甲方进行验收，验收合格后，由乙方向甲方提交合法合规的等额税务发票，甲方审验通过后支付该费用。结算金额以甲方书面确认的实际服务工作量及考核结果为准，考核不合格的按本合同第四条约定扣除费用后支付。

3.3 但甲方收取乙方发票，并不视为对乙方提供服务验收合格的确认。

3.4 乙方向甲方提供发票的形式与内容均应合法、有效、完整、准确，乙方

不开具或开具了不合格的发票,甲方有权迟延支付应付款项直至乙方开具合格票据之日,甲方不承担任何违约责任,乙方的各项合同义务仍应按合同约定履行。不合格发票包括但不限于以下情形:开具虚假、作废等无效发票或者违反国家法律法规开具、提供发票的;开具发票种类错误;开具发票税率不符合税法规定或与合同约定不符;发票上的信息错误;因乙方迟延送达、开具错误等原因造成发票认证失败等。

3.5 因甲方系财政拨款单位,如因财政或有关部门就本项目资金未能及时拨款到位,待用于本项目的资金到位后再向乙方付款,而不视为甲方付款违约,甲方亦不承担逾期付款违约责任。但乙方不得拒绝或延期履行义务,否则应按本协议约定承担违约责任。

3.6 甲方收到承担方提供的发票后,无论任何时间发现乙方提供的发票不合格,乙方均应在甲方通知期限内予以重开并更换;如因此造成甲方被处罚或经济损失等由乙方承担,甲方有权向乙方追偿。

3.7 如乙方银行账户有任何变动,应至少于乙方付款前7日以书面方式通知甲方,否则一切损失后果由乙方自行承担。乙方指定银行账户和联系人信息如下:

开户名:北京融通润园科技有限公司

开户银行:招商银行北京分行北京海淀科技金融支行

账号:110922992610802

乙方上述账户信息若有变更应至少提前7日书面通知甲方,否则因此导致的一切经济损失和不利后果由乙方自行承担。

四、甲方权利和义务

4.1 甲方有权对乙方提供的服务质量和效率进行工作指导、监督和检查,但甲方的监督、检查及本合同应承担的其他责任或义务并不得解除乙方应承担的法律责任及合同义务。

4.2 甲方有权要求乙方改进或完善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。

4.3 当乙方服务内容不能按要求完成工作时,甲方有权要求乙方调整工作内容,并对工作提出整改或调整意见。

4.4 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。

4.5 甲方按照合同第三条约定的付款时间和方式向乙方支付服务费。

4.6 甲方有权对乙方提供的服务进行考核,乙方应当遵照执行。具体考核要求如下:

4.6.1 工单:每出现1次0分工单,甲方有权扣除乙方服务费5000元。

4.6.2 乙方在合同服务期限内,应保证服务团队的稳定性和专业性,每出现3次对甲方投诉的,甲方有权扣除乙方服务费5000元。

4.6.3 乙方服务过程中,若出现热线响应率低于100%、派单超过区级时限要求的情况,每出现1次,扣除当月服务费1000元;累计出现5次及以上的,甲方有权暂停支付当期费用并要求整改。

4.6.4 甲方有权不定期抽查乙方服务记录(包括系统值守日志、巡查台账等),乙方需无条件配合,抽查发现虚假记录的,每次扣除当月服务费3000元。

五、乙方权利和义务

5.1 乙方有权要求甲方按时支付本合同第三条约定的服务费用。

5.2 乙方有权拒绝履行合同外甲方提出的违反国家法律法规的服务的要求。

5.3 乙方积极配合甲方与相关科室的工作,并保持良好关系。

5.4 乙方应委派有经验并具有相应资质、资格的专业人员完成合同事项,并承担相应的工资、社会保险等费用,该工作人员与甲方无任何劳动或劳务关系,任何劳动或劳务关系纠纷与甲方无关。

5.5 乙方团队驻场服务期间需遵守甲方各项相关规章制度。

5.6 乙方有义务按甲方要求向甲方通报工作进展情况,若甲方对合同执行的内容、进度、标准等细节向乙方提出意见或修改建议,乙方有义务按照甲方要求进行调整,若乙方不履行甲方要求,甲方有权解除合同。

5.7 乙方应对上岗工作人员进行岗前培训及安全防护等方面的培训,乙方及乙方工作人员在从事委托任务期间的行为均视为代表乙方职务行为,所发生的人身损害及安全事故等,以及给他人造成的人身及财产损害等,均由乙方承担全部责任;如乙方未及时处理,造成相关人员上访、围堵政府或有关单位时,或者甲方认为会给甲方造成不利影响的,甲方选择(但无责)先行垫付时,无论甲方垫付是否合理,甲方均有权在应付乙方款项中扣除,不足部分要求乙方进行赔偿,并有权

要求乙方按甲方垫付部分的 30%承担违约责任。

5.8 乙方因履行本合同而与第三方发生的法律关系及产生的纠纷与甲方无关,由乙方负责解决和处理,若因此给甲方造成损失的,由乙方负责赔偿。

5.9 乙方有义务就工作过程中的突发事件及时通知甲方,因实际情况需对工作计划做相应变动或调整的,乙方应在得到甲方书面同意后方可执行;在乙方负责的工作范围内,如因乙方单方面的原因,导致意外事故或计划不能按期、按质、按量完成等情况出现,其经济损失(包括因处理事故实际发生的费用,由此给甲方造成的相关合同损失、声誉损失)及法律责任由乙方单方承担。

5.10 乙方涉及到甲方的工作内容,应当承担保密责任,对包括涉及个人隐私、商业秘密等信息以及尚未对外信息公开的政策文件信息,依法应签署保密承诺书,依法履行保密义务,保密期限为永久保密。

六、合同变更及违约责任

6.1 如果乙方未能按合同约定及甲方要求的时间内履行各项义务,每逾期一日,应按合同总价款的 5%向甲方支付逾期违约金,如果乙方逾期三日仍未履行的,甲方有权解除本合同。

6.2 如果乙方未按照合同约定履行义务,经甲方通知后在通知的期限内仍未履行的,乙方应向甲方支付合同总价款 30%的违约金,甲方有权解除本合同并要求乙方赔偿损失。

6.3 未经甲方书面同意,乙方不得将本合同部分或全部内容转包或分包给第三方,同时,乙方也不得将本合同中的任何权利或义务转让给任何第三方。若乙方违反此约定,甲方有权解除合同并要求乙方承担违约责任。

6.4 因乙方原因给甲方造成任何损失或损害的,乙方应赔偿甲方全部损失,并承担甲方包括但不限于诉讼费、保全费、律师费、评估费、拍卖费、办案差旅费等有关支出费用及其他任何甲方为追偿损失而支出的合理费用以及对第三方支付的任何赔偿等。

6.5 因乙方原因导致合同无效或因乙方原因导致合同解除或终止的(含甲方按本合同约定解除或终止本合同),乙方应自收到甲方解除合同的通知后十个日历日内退还甲方已付的全部款项(若有),乙方应向甲方支付相当于合同总价款 30%的违约金,还应赔偿甲方的其他损失,包括但不限于诉讼费、保全费、律师费、

评估费、拍卖费、办案差旅费等有关支出费用及其他任何甲方为追偿损失而支出的合理费用以及对第三方支付的任何赔偿等。

6.6 本合同约定的违约金、赔偿金等,甲方有权在应付款项中扣除。不足抵扣的,乙方应于3日内补足。

七、不可抗力

7.1 本合同有效期内,任何一方因遭遇不可预见、不可避免或不可克服的事件导致不能全部或部分履行本合同约定的义务的,互不承担违约责任。

7.2 遭遇不可抗力事件的一方应当于不可抗力事件发生后立即通知另一方。

7.3 本合同所称不可抗力,是指本合同各方由于地震、台风、水灾、火灾、战争、政府行为以及其它不能预见,并且对其发生和后果不能防止或不能避免且不可克服的客观情况。

八、争议解决

8.1 甲乙双方因履行合同发生争议的,双方协商解决,协商不成的,任何一方可向北京市石景山区人民法院提起诉讼。

九、合同续签与服务增加

9.1 本合同期限届满时,甲乙双方不可续签合同。

9.2 本合同期内,甲乙双方不可增加其他服务内容。

十、通知及送达

10.1 一方向另一方发送的有关法律文件等,均按本合同记载的联系方式及通讯地址送达。一方联系方式、通讯地址发生变化的,应当及时通知到对方;在一方通知到达对方前,对方按本合同列明的联系方式及通讯地址送达的均为有效送达,由未通知方承担相应的责任。

10.2 以书面方式邮寄至本合同记载之地址时,即视为送达。如按本合同记载之地址送达被拒收或退回,拒收或退回之日视为送达。直接送达的以接收人签收为有效送达。

十一、附则

11.1 本合同一式陆份,甲、乙双方各执叁份。具有同等法律效力。

11.2 本合同自甲、乙双方法定代表人或授权代表签字并加盖公章之日起正式生效。

11.3 本合同为打印体书写,任何的涂改、添加、删除等均无效。本合同未尽事宜由双方依法另行协商后,并以附件的形式增加,附件与本合同相同,具有同等的法律效力。

(以下无正文,为签章页)

甲方:  (盖章)
法定代表人或
授权委托人 (签字或盖章): 

乙方: (盖章)
法定代表人或
授权委托人 (签字或盖章): 

签约时间: 2025年12月31日