

合同编号:

接诉即办工作服务项目合同书

委托方(甲方):北京市朝阳区人力资源和社会保障局

受托方(乙方):北京禄特艾迪系统集成技术有限公司

签订日期: 2026 年 1 月 15 日



甲 方： 北京市朝阳区人力资源和社会保障局
地 址： 北京市朝阳区八里庄南里21号院
联系人： 王俞霏
联系电话： 65094163

乙 方： 北京禄特艾迪系统集成技术有限公司
地 址： 北京市朝阳区朝阳路69号院1号楼8层④-0901
联系人： 郭 毅
联系电话： 13701308831

根据《中华人民共和国民法典》之规定，为明确 北京市朝阳区人力资源和社会保障局（以下简称甲方）及 北京禄特艾迪系统集成技术有限公司（以下简称乙方）在合同履行期间的权利和义务，在双方平等、自愿、协商一致的基础上，同意按照下面的条款签定本合同。

一、服务内容

根据甲方需求分析，乙方结合自身在基层治理服务领域中的研究和优势，为甲方提供系统工单处理、大数据分析等方面的辅助性服务，具体如下：

（一）签收派发

按照 12345 市民热线工作要求，接到系统派件后第一时间完成签收与响应，针对工单内容沟通核实并依据局内科室及所属事业单位职责，派至对应责任单位，或进行转退件沟通等协助工作。

（二）审核催办

对各承办单位提交的符合办结要求的工单，按市区标准审核后及时上报；同时，针对承办单位回复材料中的问题进行反馈并指导整改；及时催办到期工单，避免工单处理超期。

（三）预付费工单处理

1、在规定时限内，通过电话联系诉求人，核实案件内容与具体诉求，同步做好通话录音及记录，并将核实结果统计上报。

2、将部门对预付式消费诉求的处置结果、办理结论、反馈意见等信息告知诉求人，辅助完成案件办理工作。如实记录办理情况，做好台账登记。

（四）不纳入申报

不纳入考核申报工作。紧盯市区规则，及时上报区级考核所需申报材料、报表，根据实际情况进行实时调整，积极跟进上报结果。

（五）数据分析

1、根据工作需要编制日报、周报数据分析。

2、开展月度考核指标统计分析；配合部门推进案件综合研判，围绕疑难案件、重复诉求开展专项研究；挖掘月度数据背后的潜在风险线索，形成预警提示，为部门月度工作改进提供研判依据。

3、系统开展季度、半年案件分布情况、考核指标达成情况、诉求解决情况等统计分析，纵向对比历年同期数据、横向分析业务类型办理情况，深入研究诉求变化规律与考核短板，提炼阶段性风险点并发布趋势预警，提供指导中期工作策略调整参考。

4. 开展全年案件分布、考核成效、诉求解决等数据统计分析，深度研究年度诉求变化规律、高发领域及类型，总结全年工作数据经验，提出预警与工作改进建议，为部门对下一年度工作规划提供参考依据。

（六）主动治理

针对传统电话“打不通、排队久”的痛点，通过系统性数据研究与技术手段升级，提升渠道效能与治理精准度：①开展热线服务数据统计分析，为系统升级提供数据依据；②搭建智能系统，缩短排队时长；③打通诉求数据链路，实现诉求信息自动统计、案件精准派单，高效吸附市民诉求，提升诉求解决率与市民满意度。

二、服务期限及服务地点

（一）服务期限

本项目服务自 2026 年 01 月 19 日起至 2027 年 01 月 18 日止；服务时间为 12 个月。

（二）服务地点

根据甲方提供的办公地点，进行办公。

三、合同费用标准与支付方式

1. 本项目合同总金额为人民币：（小写）2972409.60，（大写）贰佰玖拾柒万贰仟肆佰零玖元陆角。

上述合同金额已包含了乙方在履行本合同义务过程中的一切费用。包括但不限于：工作服务费、专项服务费、服务过程中所需的材料费及相关税费。除本合同另有约定外，甲方不再支付乙方任何其他费用。

2. 付款方式：费用分五次支付，支付比例为本合同总金额的30%，30%，20%，15%，5%；具体支付时间及金额如下：

第一次：2026 年 03 月 30 日前，甲方须向乙方支付本合同总金额【30%】服务费，即人民币大写：捌拾玖万壹仟柒佰贰拾贰元捌角捌分（小写¥：891722.88）

第二次：2026 年 06 月 30 日前，甲方须向乙方支付本合同总金额【30%】服务费，即人民币大写：捌拾玖万壹仟柒佰贰拾贰元捌角捌分（小写¥：891722.88）

第三次：2026 年 09 月 30 日前，甲方须向乙方支付本合同总金额【20%】服务费，即人民币大写：伍拾玖万肆仟肆佰捌拾壹元玖角贰分（小写¥：594481.92）

第四次：2026 年 11 月 30 日前，甲方须向乙方支付本合同总金额【15%】服务费，即人民币大写：肆拾肆万伍仟捌佰陆拾壹元肆角肆分（小写¥：445861.44）

第五次：2026 年 12 月 30 日前，经甲方验收合格后，向乙方支付本合同总金额【5%】服务费，即人民币大写：壹拾肆万捌仟陆佰贰拾元肆角捌分（小写¥：148620.48）（至 2027 年 01 月 18 日合同期结束前，乙方需保证同等质量的服务。）

3. 乙方应在甲方付款前，向甲方提供与当次付款等额的正规发票。

乙方指定本合同款项的唯一收款账号信息：

开户名称：北京禄特艾迪系统集成技术有限公司

开户行：中国工商银行北京潘家园支行

账号：0200022709020029226

四、甲方的责任与义务

1、甲方有权对乙方的服务质量及水平进行监督，有权提出任何的意见和建议，乙方应予采纳。

2、甲方需要为乙方提供办公场所及所需的桌椅、电话、传真机等办公设备。

3、甲方负责保障工作所需的政务专网的联通。

4、甲方应按照本合同要求的时间节点向乙方支付相应的服务费用。

5、甲方有权要求乙方更换乙方派驻到甲方的工作人员。因(包括但不限于)质量考核不合格、违法违纪、犯罪或给甲方造成无论何种形式的损失或无论何种形式无法胜任甲方要求的工作等原因要求乙方更换乙方派驻到甲方的工作人员。

6、甲方有检查等特殊情况，需提前书面或电话通知乙方项目负责人，乙方配合甲方工作内容。

五、乙方的责任与义务

1、乙方于本合同签订后，进驻甲方提供服务，乙方须按照甲方要求进行工作所需的业务文档编制，若未按甲方要求进行编制，造成工作延误或其它影响正常工作等情况，甲方有权单方解除合同。

2、乙方的派驻组人员应服从甲方的对工作相关的检查和督促，定期对工作进展、情况进行抽查，对无法满足甲方要求的工作人员，甲方有权随时要求乙方更换。

3、乙方应当保证派驻组人员相对固定，并制作派驻组人员清单，并交甲方书面备案，更换相关人员前应提前30天书面通知甲方并获甲方同意。

4、乙方派驻组人员与甲方不构成任何劳动、劳务或雇佣关系，应当确保身体健康，无犯罪史、精神病史、吸毒史等，并在甲方服务期间，乙方派驻人员需遵守国家法律、法规、甲方的管理以及甲方的各项规章制度，不得侵害甲方人身、财产权益，否则，甲方除按照本合同约定追究乙方违约责任外，乙方对甲方的全部损失还应承担赔偿责任，且甲方有权单方解除本协议。乙方应保证其派驻甲方工作的人员为与乙方建立劳动关系的人员，乙方应依法为上述人员缴纳社会保险，并按时支付工资待遇。

5. 乙方保证提供的本项目服务符合国家、行业、北京市地方规定的关于接 诉即办项目的相关服务要求和标准, 并符合本合同的约定及甲方的要求。 如不符合前述规定要求的, 应按照本合同的约定承担违约责任, 并赔偿由此造成甲方的所有损失。

6. 乙方在对甲方提供服务时, 乙方须保证其服务不侵犯其他任何第三方的 合法权利, 如发生任何问题, 由乙方负责, 与甲方无关, 甲方除按照本合 同约定追究乙方违约责任外, 有权单方解除本合同, 对甲方产生其他损失的, 乙方应予全部赔偿。

7. 未经甲方书面许可, 不得将本合同范围内的权利义务转让给其他任何第三方。

8. 乙方人员在服务期间须在甲方指定的场地内服务, 必须爱护甲方财产, 如因乙方原因造成甲方的财产损失, 乙方负责修复或者赔偿。

9. 服务期间, 乙方承担派驻人员的报备制度责任, 乙方派驻组长做好派驻人员每日健康及到岗情况记录, 乙方所有工作人员不得擅自离京、离岗, 如遇特殊情况需向组长请假, 由组长报备甲方负责人并做好登记。擅自离京、离岗所造成的的后果由乙方承担。

10. 乙方定期对服务人员进行绩效考核, 设置合理的考核指标, 如工单派错 率单位时间工单处理数量、工单回复质量等, 全方位考核工作人员的服务水平, 通过考核促绩效, 及时发现问题并采取必要的措施, 进行查漏补缺。

六、不可抗力

由于不可抗力原因(基础电信运营商网络故障、系统故障、物业停电、 战争、地震、政策变更等)所造成的工作环境无法正常运行, 甲方不得追究乙方责任。乙方应采取相应的补救措施, 双方均不承担违约责任, 但双方应 在相互信任的基础上协商解决, 甲方按照乙方的实际工作量支付报酬, 除此之外不再支付任何费用。若本合同因此解除, 按照乙方的实际工作量扣除相应报酬外, 其余费用, 乙方应在合同解除后【30】日归还甲方。

七、违约责任

1、乙方提供服务人员的服务质量不符合甲方要求，经甲方要求补充、改正超过10次仍不满足甲方要求的，甲方有权要求解除合同，并要求乙方支付服务费5%的违约金，由此给甲方造成损失的，乙方还应当承担赔偿责任。

2、若因乙方服务能力或资质丧失，致使合同无法履行或者给甲方履行本合同带来不利影响的，甲方有权解除本合同，乙方必须在收到甲方解除通知后向甲方支付本合同总费用的5%的违约金，并承担赔偿责任。

3、因乙方服务人员工作失职或出现错误造成甲方或第三方财产损失或人身伤害，甲方有权追究乙方的赔偿责任，并有权解除合同，要求乙方支付违约金，违约金额为本合同全部费用的1%。

4、乙方未经甲方书面同意，擅自将本合同项下义务分包，擅自转让本合同项下权利义务的，甲方有权解除本合同，并有权要求乙方支付本合同总价款5%的违约金。因此给甲方造成损失的，乙方还应当赔偿甲方损失。

5、本合同因乙方违约而提前解除的，对经双方共同认可的工作量，甲方支付相应的费用，其余费用乙方应在合同解除后30日归还甲方。

6、乙方需按照合同约定及甲方工作要求，保质保量完成各项工作，甲方将按照乙方工作实际完成情况支付合同约定金额，并有权在乙方出现工作内容未完成，或因工作失误影响甲方成绩的情况下，拒绝支付相应比例的合同金额。

八、合同变更、解除、终止和续订

合同履行过程中，如需变更合同条款，应由甲、乙两方共同协商签订补充文件，补充协议及附件与本合同具有同等法律效力。合同履行中，若甲方因为工作安排需要提前终止合同的，应至少提前20个工作日书面告知乙方。双方协议终止合同，乙方尚未实施项目的，应退还甲方已支付费用；已开始实施项目的，甲方应根据乙方已发生的实际工作量支付相应费用。本合同期限届满即终止。如一方要求续签，应在本合同期限届满前一个月内提出，由双方协商确定。

九、项目联系人

在本合同有效期内，甲方指定王俞霏（联系方式：65094163）为甲方项目联系人，乙方指定郭毅（联系方式：13701308831）为乙方项目联系人。一方变更项目联系人，应当及时以书面形式通知另一方。未及时通知并影响本合同履行或造成损失的，应承担相应的责任。

十、保密责任

乙方应保证在讨论、签订、执行本合同过程中所获悉的、与甲方有关的任何文件、信息及电子数据、工作底稿、照片等所有资料予以保密，采取严格的保密措施，并约束乙方有可能接触到上述保密资料的派驻员工遵守本保密约定。未经甲方事先书面同意，乙方及乙方所有参与本项目的派驻人员不得以任何形式泄露给任何第三方或将其用于与本合同无关的用途。如乙方违反本条约定，甲方有权单方解除合同。因乙方过错或重大过失造成泄密导致严重后果的，应当承担相应法律责任和相应赔偿责任。

十一、争议解决

本合同有关的一切争议，双方应通过友好协商解决；协商不成或不愿协商的，任何一方均有权向北京市朝阳区人民法院提起诉讼解决。

十二、合同的签署与生效

1. 经甲乙双方法定代表人或授权代表签字并盖公章后生效，合同附件、补充合同与本合同具有同等法律效力。

2. 各方对本合同中之重要信息(包括但不限于地址、联系人、电话、传真、邮箱等)变更之时，应立即书面通知对方，确保对方知晓相关信息的变化，否则，其应承担因此带来的一切不利后果。凡是有关本合同的通知、请求或其他业务往来，需以书面形式(包括但不限于传真、邮寄、电子邮件、快递)发送到本合同约定地址、传真号码、邮箱等均为有效。

3. 双方确认以下地址为履行合同过程中及所有司法文书的有效送达地址：

甲方：北京市朝阳区人力资源和社会保障局(北京市朝阳区八里庄南里
21号院)

乙方: 北京市朝阳区朝阳路69号院1号楼8层④-0901

4. 本合同一式陆份, 甲方执合同肆份, 乙方执合同贰份, 具有同等法律效力。

甲方: 北京市
朝阳区人力资源
和社会保障局

法定代表人或授权代表签章:

孟 磊

日期: 2026 年 1 月 15 日

乙方: 北京禄特艾迪系统集成技术
有限公司

法定代表人或授权代表签章:

孙 敏

日期: 2026 年 1 月 15 日

附件：

项目分组		主要负责内容	单价 (元)	约定工作量份 (年/件)	金 额(元)
协助处理 12345“接诉即 办”群众诉 求工单的签收、 派道、催办、初 审 、上报等事务性 工作。	签收派发	按照12345市民热线工作要求，接到系统派件后第一时间完成签收与响应，针对工单内容沟通核实并依据局内科室及所属事业单位职责，派至对应责任单位，或进行转退件沟通等协助工作。	10	240000件	2400000
	审核催办	对各承办单位提交的符合结案要求的工单，按市区标准审核后及时上报；同时，针对承办单位回复材料中的问题进行反馈并指导整改；及时催办到期工单，避免工单处理超期。			
	预付费工单	在规定时间内，通过电话联系诉求人，核实案件内容与具体诉求，同步做好通话录音及记录，并将核实结果统计上报。			
		将部门对预付式消费诉求的处置结果、办理结论、反馈意见等信息告知诉求人，辅助完成案件办理工作。如实记录办理情况，做好台账登记。			
不纳入申报		不纳入考核申报工作。紧盯市区规则，及时上报区级考核所需申报材料、报表，根据实际情况进行实时调整，积极跟进上报结果。	3000	12次	36000
数据分析		根据工作需要编制日报、周报数据分析。	220	418份	91960
		开展月度考核指标统计分析；配合部门推进案件综合研判，围绕疑难案件、重复诉求开展专项研究；挖掘月度数据背后的潜在风险线索，形成预警提示，为部门月度工作改进提供研判依据。	1000	12份	12000
		系统开展季度、半年案件分布情况、考核指标达成情况、诉求解决情况等统计分析，纵向对比历年同期数据、横向分析业务类型办理情况，深入研究诉求变化规律与考核短板，提炼阶段性风险点并发布趋势预警，提供指导中期工作策略调整参考。	600	5份	3000
		开展全年案件分布、考核成效、诉求解决等数据统计分析，深度研究年度诉求变化规律、高发领域及类型，总结全年工作数据经验，提出预警与工改改进建议，为部门对下一年度工作规划提供参考依据。	1200	1份	1200



主动治理	针对传统电话“打不通、排队久”的痛点，通过系统性数据研究与技术手段升级，提升渠道效能与治理精准度：①开展热线服务数据统计分析，为系统升级提供数据依据；②搭建智能系统，缩短排队时长；③打通诉求数据链路，实现诉求信息自动统计、案件精准派单，高效吸附市民诉求，提升诉求解决率与市民满意度	开展热线服务数据统计分析	80000	1项	260000
		搭建智能系统	100000		
		实现诉求信息自动统计、案件精准派单	80000		
		小计			
税费(6%)					168249.6
合计					2972409.6

附件:

项目目标责任书

为严格履行项目服务内容，有效落实项目管理责任，实现项目服务目标，经甲乙双方协商并达成一致，制定项目目标责任书，具体如下：

一、项目人员保障

(一) 组建项目组

为保障项目实施，乙方委任1名项目组长，负责项目总体运行管理、监督执行进度与结果把控等。组建项目组团队辅助甲方开展工作，带领组员完成各项工作指标；全面保障各项工作有序推进。

(二) 人员定岗定责

项目组长岗位职责。负责做好项目流程控制，高质量统筹好工单受理、派发、办结回复、数据统计等处置工作；负责日常业务的答疑工作；负责组员的政策传达及培训；负责与上级单位保持良好沟通，协调解决日常工作中遇到的各类问题；负责组员的人员情况、纪律情况、出勤情况等日常管理，严格遵守各项规章制度；负责对主管科室交办的各项工作进行安排部署，完成上级领导交办的其他工作。

项目组员岗位职责。负责及时签收政民互动平台派发的工单，将签收的工单分配至二级单位；负责按照六要素标准对二级单位的处理内容进行审核，做好回复、台账登记等工作；负责及时申报剔除等不纳入考核的工单，及时上报各项考核所需申报材料、报表；负责完成项目组长分配的各项任务，完成上级领导交办的其他工作。

二、项目执行保障

保障值班值守。项目组在甲方的统一指导下开展工作，按月制定人员出勤排班表，每人每周出勤5个工作日，重点参与保障周末及法定节假日、重大任务、重要时段的轮流值守工作。达成工作量指标。根据合同内容，8个月内乙方协助

甲方完成甲方系统平台内工单签收、派遣、反馈等工作，按月、周分解工作目标，制定工作计划表，如实记录工作量，工作指标完成率参考每周工作记录表，最终形成工作成果上报主管科室，保证完成但不限于合同规定的办理量。

三、考核提升保障

甲乙双方合作以目标为导向，乙方协助甲方紧抓流程关键环节，精准把握市区政策，依托总体处理情况，聚焦保障响应率，提高满意率，并充分运用数据分析技术，由点及面寻找问题、探求规律，对诉求发生的点位、覆盖的区域进行分析研究，通过分析重点诉求的同比增长、环比增长和周期性变化规律，预判在未来一段时间内区域分布、体量大小和热度强度，为甲方决策、政策优化调整提供依据，从“接诉即办”向“未诉先办”转变，有力推动群众诉求快速有效解决，提升三率综合指标，在区级月底考核排名不低于后十名。