

2026 年龙潭街道接诉即办平台盯守服务合同

甲方：北京市东城区人民政府龙潭街道办事处

法定代表人：张莉莉

地址：北京市东城区光明西街 1 号院

联系电话：87192148

乙方：北京自腾科技有限公司

法定代表人：刘建军

地址：北京市朝阳区望京街 2 号楼 27 层 2702

联系电话：18501358923

甲乙双方根据《中华人民共和国民法典》等相关法律、法规，就乙方为甲方提供接诉即办人员外包及平台盯守服务等事宜，经双方协商一致，达成以下条款以共同遵照执行。

一、服务内容

乙方根据甲方需要和安排，为甲方提供接诉即办接派单、退单、案件核实、回复意见审核、不计入考核等工作，并做好接诉即办和城市管理网格平台盯守服务。乙方应独立完成本合同约定的服务事项，乙方服务人员的工作安排、操作流程、人员管理等均由乙方自行负责，甲方仅对服务结果进行验收和监督。



二、服务期限

自 2026 年 1 月 1 日起至 2026 年 12 月 31 日止。

三、服务费用，费用支付以甲方审计审核及甲方内部审批程序后再按本合同履行。

甲方向乙方支付人民币 1297300.82 元（大写：人民币壹佰贰拾玖万柒仟叁佰元捌角贰分） 作为服务费用。该费用为乙方提供本合同约定服务的全部对价，包含乙方服务人员薪酬、社会保险、福利、培训、管理、税费等所有与服务相关的成本支出，甲方无需向乙方服务人员支付任何形式的报酬或补贴。

服务费用按季度支付：次季度的 10 日前支付上季度服务费。但若因甲方财政资金紧张、财政资金拨付不及时等原因导致甲方不能按期支付的，不视为甲方违约，乙方认可甲方不承担违约责任。

若甲方受财政国库支付影响的情况下提前支付本项目服务协议相关款项，乙方应严格按照合同约定，为甲方提供符合需求的服务直至服务期限届满，确保服务的连续性、完整性与质量。

四、甲方权利与义务

1、甲方根据平台盯守服务工作需要，对乙方派至甲方的服务人员进行任务分配。该指令仅针对服务内容和结果要求，不涉及乙方服务人员的劳动管理、工作时间安排、薪酬核算

等用工相关事项。

2、按需分配“接诉即办”平台岗位人员，包括：接派单、退单、案件核实岗位 1 个，服务时间为每日 24 小时；接诉即办案件回复意见审核岗位 2 个，服务时间为工作日每日 8 小时，节假日视情况适当加班；接诉即办不计入考核工作岗位 2 个，服务时间为工作日每日 8 小时，节假日视情况适当提供服务；城市管理网格平台盯守岗位 1 个，工作时间为工作日每日 8 时-18 时 30 分，节假日每日 10 时-16 时 30 分，节假日视工作情况适当加班；机动岗 1 个，服务时间为工作日每天 8 小时，节假日视情况适当提供服务。上述岗位为服务事项对应的工作要求，不构成甲方对乙方服务人员的岗位任命或用工安排。

3、甲方根据外包岗位工作需要，对乙方及乙方所派服务人员提出工作要求。不直接对乙方服务人员进行劳动纪律管理、考勤记录、绩效评定等用工管理行为。

4、甲方对乙方派至甲方的服务人员每月进行考核，评估结果仅作为判断乙方是否按约履行服务义务的依据；对连续两个月考核不合格的或有其他严重失职行为的，甲方有权要求乙方立即更换服务人员。

5、甲方应当按协议约定向乙方支付服务费用。

6、甲方为乙方服务人员提供必要的工作场地、办公用品及服务所需的系统权限（系统权限仅用于完成本合同约定服

务，不得用于其他用途)，该提供行为仅为保障服务开展，不视为甲方与乙方服务人员存在任何隶属关系或用工关联。

五、乙方权利与义务

1、乙方劳动法以及劳动合同法关于法定工时的要求安排相应服务人员为甲方提供平台盯守服务。乙方与服务人员之间的劳动关系、薪酬支付、社会保险缴纳、休息休假等用工事宜均由乙方独立承担责任，与甲方无涉。

2、乙方应按甲方的需要和要求，按时、按质、按量提供平台盯守服务。

3、乙方提供的服务人员要服从甲方工作安排、接受甲方管理。该遵守行为仅为配合完成服务事项，不构成甲方对乙方服务人员的劳动管理，亦不产生劳动关系项下的权利义务。

4、乙方派至甲方的服务人员应相对稳定，如因乙方原因确实需要更换的，乙方应提前一周时间与甲方协商，经甲方同意后再进行更换。

5、乙方应当在甲方付款的同时，向甲方开具正规足额发票。

6、乙方承诺并保证，其派至甲方的服务人员均已依法签订劳动合同，均按时缴纳社会保险。乙方派至甲方的服务人员在甲方提供服务期间，非因甲方原因发生伤残、生病、突发疾病导致伤残、导致死亡、意外、乙方人员发生斗殴等任何人身损害事故的，由乙方承担相应责任，甲方不承担任何

责任。

7、乙方负责对服务人员进行全面的岗前培训、在岗培训及管理，明确服务人员的工作责任和服务标准，确保服务人员具备完成本合同约定服务的能力，培训及管理费用由乙方自行承担。

8、乙方自行处理与服务人员之间的劳动争议、纠纷，承担由此产生的全部法律责任和费用，不得因劳动争议影响本合同约定服务的正常开展，亦不得要求甲方参与处理或承担相关责任。

六、违约责任

1、乙方或乙方服务人员不能按照协议约定及甲方需求按时、按质、按量向甲方提供服务，经甲方催告，15日内仍不能改正或提供合格服务的，甲方有权单方面解除本协议，并要求乙方承担相应的违约责任和损害赔偿責任。

2、因本合同款项涉及财政资金拨款，考虑财政资金拨款的不确定性，若甲方未能按本合同规定支付相应款项，不视为甲方违约。

3、合同终止或解除后，乙方应在5个工作日内安排服务人员撤离甲方工作场地，完成服务资料、办公用品交接，乙方与服务人员之间的劳动关系处理由乙方自行负责，与甲方无关。

七、合同的变更、解除、终止

1、由于乙方原因导致甲方在区月考核中连续两月排名为后三名的，甲方有权解除协议。

2、经双方协商一致，可以解除本协议。

八、争议解决

服务期限内，双方产生争议的，首先应平等协商解决，协商不成的，双方均应依约定向北京市东城区人民法院提起诉讼。

九、其他

1、本协议未尽事宜，由双方另行签订补充协议，补充协议与本协议不一致处，以补充协议为准。

2、本协议一式肆份，双方签字盖章之日生效，甲乙双方各执两份，具有同等法律效力。

3、本合同明确为服务外包合同，甲方与乙方之间仅构成服务购买与提供的合同关系。甲方购买的是乙方所提供的接诉即办及相关平台盯守服务，乙方应以独立的承包商身份履行本合同项下的服务义务。乙方及其所派遣的服务人员与甲方之间不存在任何形式的劳动关系、雇佣关系或劳务派遣关系。乙方应自行负责其服务人员的招聘、培训、管理、薪酬支付及社会保险缴纳等事宜，并承担与服务人员相关的全部法律责任和义务。

4、任何情况下，乙方不得要求甲方承担其与服务人员之间的劳动报酬支付、社会保险补缴、经济补偿、赔偿金等用

4、任何情况下，乙方不得要求甲方承担其与服务人员之间的劳动报酬支付、社会保险补缴、经济补偿、赔偿金等用工相关费用，甲方亦无义务参与乙方与服务人员之间的任何劳动争议处理。

5、乙方服务人员不得以甲方名义开展任何活动，不得对外宣称与甲方存在劳动关系或其他隶属关系，乙方应就该事项对服务人员进行明确告知并承担相应管理责任。

甲方（盖章）：

法定代表人
或授权代表：

日期： 年 月 日

乙方（盖章）：

法定代表人
或授权代表：

日期： 年 月 日

