

大兴经济开发区市民热线服务合同

甲方：北京大兴经济开发区管理委员会（以下简称甲方）

法定代表人/负责人：常学智

地址：北京市大兴区广茂大街9号

联系方式：010-89204303

乙方：北京兴海博奥科技服务有限公司（以下简称乙方）

法定代表人/负责人：魏希影

地址：北京市大兴区金苑路23号院2号楼3层309

联系方式：18611000360

依据《中华人民共和国民法典》及有关法律、法规的规定，甲乙双方本着自愿、平等、互利的原则，就甲方委托乙方提供大兴经济开发区市民热线服务项目事宜，签订本合同：

第一条 委托服务地点、服务期限

1.1 服务地点：北京大兴经济开发区管理委员会

1.2 服务期限：一年，自2026年1月26日起至2027年1月25日止。

第二条 委托服务及说明

2.1 乙方为甲方提供12345市民热线系统值守支撑服务、案件回复指导服务、录音核实指导服务、不计入诉求办理评价指导服务、数据分析服务、现场指导服务。

2.2 乙方工作内容

2.2.1 提供12345市民热线系统值守支撑服务。

案件签收：在法定或规定时限内，完成两项核心操作：一是对已受理的市民诉求电话进行精准派单，明确承办单位、办理要求及办结期限；二是由承办单位完成案件正式签收，同步录入案件管理系统形成台账，确保案件流转无缝衔接、全程可溯。

案件退回：针对退单案件，需严格开展退单事由核实工作，强化与关联责任单位及区指挥中心的沟通协调，明确退单依据、标准及责任划分，确保退单案件的事实认定准确、流程合规、分类清晰，全面保障退单准确率。

案件响应：接到诉求后第一时间通过电话进行响应，经初步甄别属于应当受理的事项，需向市民明确告知诉求已被正式受理，同时说明已责成对应责任单位启动处置

流程，确保市民清晰知晓诉求处理进展，切实让市民感受到政府的关切与担当。

工单派发：相关工作人员需严格按照案件管辖权限、职责分工及办理优先级，完成案件的精准分转与派单操作，确保案件处理责任明确，流转顺畅、责任可追溯；针对不稳定扬言特殊案件，需启动紧急处置预案，在派单环节即标注“紧急”优先级，第一时间推送至对应应急处置单位及属地管理部门，确保案件得到快速响应、妥善处置，防范潜在风险。

2.2.2 提供 12345 市民热线案件回复指导服务

梳理案件回复的内容，并进行科学分类，优化回复内容的严谨、合规性，提升大兴经开区市民热线案件回复工作的规范性、科学性、有效性，确保各类案件得到妥善处理，提高回复工作质量和效率。

2.2.3 提供 12345 市民热线案件办理录音核实指导服务

按照市接诉即办改革小组《群众企业诉求沟通和回访工作办法》要求，对承办单位的沟通录音进行审查，核实承办部门是否联系群众，是否反馈，确认录音中是否已经沟通群众、对办理结果和进展是否认可，是否征集群众对办理进展和结果有无其他或不同意见，从沟通录音中总结做群众工作的典型做法和经验，找到沟通中存在的问题和常犯错误，并督促各承办部门按照规范沟通话术调整诉求办理工作。

2.2.4 提供 12345 市民热线案件不计入诉求办理评价指导服务

依据不计入诉求办理评价规则的动态变化，从提供的文字表述、佐证材料、文件格式及不计入诉求办理评价类型等多维度，对承办科室提交的结案材料提出修改意见和工作建议。

2.2.5 提供 12345 市民热线诉求办理数据分析服务

提供日报、月报、季报、年报数据统计分析服务，为大兴经开区市民热线服务决策提供数据支撑；

编制并定期更新大兴经开区市民热线服务工作手册，梳理先进经验案例、工作流程标准、常见问题应对等，为工作高效开展提供助力，提升服务效率与质量。

2.2.6 提供 12345 市民服务热线现场指导服务

针对市民服务热线评价政策调整，需深入解读并制定切实对策。同时，精准挖掘各部门、科室、单位在应对评价时的薄弱环节，定期开展业务能力提升服务。

第三条 服务费用及支付方式

3.1 本项目服务费总额共计人民币：1760000 元（大写：壹佰柒拾陆万元整）。

3.2 本合同服务费用总额包括但不限于乙方为全面、妥善履行本合同项下的义务

所需要的人力成本、差旅费、材料设备费用、利润、税金、办公费用及其他相关工作所产生的一切费用。

3.3 本合同费用总额的具体支付方式和时间如下：

经甲乙双方确认，自本合同签订生效之日起，以季度为付款周期（自本合同生效履行之日起，每满 91 个日历日，视为一个季度），于每个季度结束且乙方向甲方提交验收报告并经甲方验收合格，同时甲方收到乙方提供的相应金额的、符合国家规定的增值税普通发票十五个工作日内，甲方向乙方支付该季度的服务费用，计人民币 440000 元（大写：肆拾肆万元整）。

3.4 本合同产生的考核绩效服务费用根据区中心每月通报的诉求办理评价情况和年度诉求办理评价情况据实结算支付。

3.4.1 甲方依据区中心每月通报的大兴经开区在承办量前二十委办局公司诉求办理评价情况进行绩效考核：

3.4.1.1 若月度评价档次为“良好”，则从当月服务费中扣除 10000 元整；

3.4.1.2 合同期内，若乙方月度服务评价档次为“优秀”的次数为 4 次及以下（含 4 次）或月度评价档次为“待提升”1 次以上（含 1 次），则在合同期末一次性扣除 80000 元（捌万元整）；该项扣款为年度一次性考核扣减，合同期内仅执行 1 次，且单次扣除金额最高不超过 80000 元；

3.4.1.3 合同期内，乙方因绩效考核产生的扣款总额（包括第 3.4.1.1 条项下、第 3.4.1.2 条项下以及其他绩效考核扣款）累计不超过 200000 元整（贰拾万元整）。

3.5 乙方开户许可证信息

开户名：北京兴海博奥科技服务有限公司

开户银行：宁波银行股份有限公司北京大兴支行

账 号：86031110002051026

第四条 甲方权利和义务

4.1 甲方有权对乙方提供的服务进行工作指导和监督。

4.2 根据大兴区接诉即办工作评价实施办法，甲方有权对乙方的考核制度和工作服务标准进行调整，调整方案需明确调整依据、调整内容以及生效时间。调整未生效前，乙方可通过协商方式提出修改建议及依据；调整生效后，乙方须严格按照要求执行。本合同履行期间，若《大兴区接诉即办工作评价实施办法》发布修订版本，乙方同意按最新修订且正式生效的《实施办法》接受甲方考核，考核核心指标仍以响应率、解决率、满意率为基础，同步遵循《北京市接诉即办工作条例》规定的分级分类考评要

求。

4.3 甲方有权要求乙方改进或完善 12345 市民服务热线管理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。

4.4 乙方不能按要求完成本合同相关工作时，甲方有权要求乙方调整工作角色，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十日内响应并完成，否则甲方有权拒绝支付相应费用。

4.5 因乙方故意或重大过失的工作行为导致甲方遭受经济损失和政府形象受到损害的，甲方有权视情况要求乙方限期整改；若乙方未按期整改，甲方有权解除本合同，并要求乙方承担由此发生的相应赔偿责任。乙方当班值守时，由于失职、渎职造成事故或给甲方带来其他损失的，甲方有权视情况解除本合同，并由乙方承担相应的经济赔偿责任，以上赔偿责任包括但不限于甲方维权所发生律师费、诉讼费、保全费等一切费用损失。

4.6 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。

4.7 除另有约定外，甲方不承担本合同约定之外的任何费用。

第五条 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 乙方应在合同履行前主动了解并熟知甲方各职能科室的职责划分与业务流程，严格按照甲方的工作要求及调度安排，积极配合甲方及甲方相关科室开展工作，并保持良好关系。

5.4 乙方在签订本合同时，主动向甲方了解并自行组织工作人员学习、培训甲方的各项与工作相关的规章管理制度，确保在合同履行期间严格遵守甲方各项规章管理制度并完全接受、受其约束。

5.5 乙方应全面、依法、依规履行本合同，否则应承担相应的违约责任。

5.6 乙方工作人员应当承担保密责任，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。若乙方违约的，应当对其违约行为给甲方造成的直接损失承担全部赔偿责任（包括但不限于甲方因此而支出的鉴定费、合理的律师费及差旅费等）。

5.7 乙方应独立负责与其招用的全部工作人员订立、履行、变更、解除及终止劳动关系，并自行承担因劳动关系产生的全部责任与义务，包括但不限于支付劳动报酬、缴纳社会保险与住房公积金、承担工伤赔偿、经济补偿金、赔偿金等所有费用。甲方

对乙方与工作人员之间的任何劳动争议、纠纷及相关责任，不承担任何直接或连带赔偿责任；若因乙方原因导致甲方被追索、索赔或遭受损失（包括但不限于赔偿金、违约金、诉讼费、律师费等），乙方应在甲方通知后 3 日内全额赔偿甲方。

第六条 合同变更及违约责任

6.1 甲、乙双方经协商一致后在合同有效期内可变更本合同，但需签订补充协议。

6.2 在合同有效期内任何一方无正当理由提出终止合同的，须按照本合同项下全额服务费 30%标准向对方支付违约金，违约金不足以弥补守约方损失的，违约方仍应承担相应的赔偿责任。

6.3 因乙方未履行本合同约定义务或履行合同义务存在过失，经甲方书面通知且在甲方通知的期限内仍未履行或改正整改的，甲方有权单方解除本合同。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。

6.4 甲方根据有关规定或者工作需要向乙方提出具体工作要求后，乙方未按甲方提出的具体工作要求或甲方指定的规章制度执行的，甲方有权单方解除本合同。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 甲方因政策发生变化或职能发生变更等，在向乙方提供上级政府相关文件等具公信力证明后，可提前 60 日以书面形式通知乙方提前解除本合同，并不承担违约责任。

6.6 乙方出现下列情形时，视为违约：

- (1) 乙方未完成甲方的工作标准；
- (2) 乙方未按照合同约定履行其他义务。

6.7 乙方出现上述违约行为的，甲方可解除合同，要求乙方支付本合同总金额的 30%作为违约金；若因乙方的行为给甲方造成实际损失的，乙方需另行赔偿甲方一切损失，包括但不限于甲方维权所发生的一切费用损失 包括但不限于律师费、诉讼费、评估费、鉴定费等。

第七条 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。

第八条 争议解决

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大兴区人民法院提起诉讼。

第九条 合同续签与服务增加

9.1 本合同期限届满时，甲、乙双方可续签合同。如双方未及时续签合同，但甲方继续委托乙方提供本合同项下服务的，则双方继续按本合同约定（服务期限条款除外）执行有关项目的一切事宜。

9.2 在乙方提供服务过程中，如甲方增加其他服务内容的，乙方有权将新增服务内容与原服务内容合并进行成本测算，并将正式成本测算报告以书面形式提交甲方。甲乙双方应遵循公平原则，就相关费用及服务细节协商一致后，另行签订补充协议，作为原合同不可分割的组成部分。

第十条 附则

10.1 本合同一式陆份，甲方执肆份、乙方执贰份。具有同等法律效力。

10.2 本合同自甲、乙双方签字盖章之日起正式生效。

10.3 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。（本页以下无正文，为签章页）

甲方（盖章）：北京大兴经济开发区管理委员会

地址：北京市大兴区广茂大街9号

法定代表人或委托授权人（签字或盖章）：



日期：2026年1月26日



乙方（盖章）：北京兴海博奥科技服务有限公司

地址：北京市大兴区金苑路23号院2号楼3层309

法定代表人或委托授权人（签字或盖章）：



日期：2026年1月26日

