

清源街道接诉即办及网格化管理服务合同

合同编号：(2025)街字第 09017 号

甲方：北京市大兴区清源街道办事处

法定代表人：佟 帅

所在地：北京市大兴区滨河西里 17 号楼

联系人：肖 鹏 联系电话：18911225867

乙方：北京兴航壹城信息服务有限公司

法定代表人：王登海

所在地：北京市大兴区黄村镇枣园路 8 号居然之家 2 层 DS74-1-3-005

联系人：沈红伟 联系电话：69266875

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 12345 市民服务热线、网格巡查和应急指挥调度 等服务事宜，签订本合同：

第一条、委托服务地点、服务期限

1.1 服务地点：大兴区清源街道办事处，清源街道24个社区

1.2 服务期限：本合同服务期限自 2026 年1月1日起至 2026 年12月31日止。

第二条、服务费用及支付方式

2.1 本项目服务费共计人民币 4998000 元（大写：肆佰玖拾玖万捌仟元整）。

以上全部费用包括但不限于乙方为履行本合同的人力成本、差旅费、材料设备费用、管理费、税金、办公费用、政策性规费及其他工作所产生的一切费用，除此之外，甲方无需再向乙方支付任何费用。

2.2 甲方付款前，乙方需提供等额有效的发票。本合同项目资金来源为财政拨款，乙方同意如因未及时开具发票或财政资金拨款延迟，导致逾期付款的，甲方不承担违约责任。

2.2.1 首付款：2026 年 3 月 31 日，本项目执行 3 个月后，乙方向甲方提出申请，甲方向乙方支付本合同三个月的服务费用，计人民币：1249500 元（大写：壹佰贰拾肆万玖仟伍佰元整）。

2.2.2 第二次付款：2026 年 6 月 30 日，本项目执行 6 个月后，乙方向甲方提出申请，甲方向乙方支付本合同三个月的服务费用，计人民币：1249500 元（大写：壹佰贰拾肆万玖仟伍佰元整）。

2.2.3 第三次付款：2026 年 9 月 30 日，本项目执行 9 个月后，乙方向甲方提出申请，甲方向乙方支付本合同三个月的服务费用，计人民币：1249500 元（大写：壹佰贰拾肆万玖仟伍佰元整）。

2.2.4 第四次付款：2026 年 12 月 31 日，本项目执行 12 个月后，待财政部门将经费拨付至甲方账户后十五个工作日内，甲方向乙方支付最后一笔服务费尾款，最终支付金额以审计结果为准。

2.3 乙方指定银行账户信息如下：

开户名：北京兴航壹城信息服务有限公司

开户银行：中国银行北京大兴支行

账号：338971429833

联系人：沈红伟

电话：69266875

第三条、委托服务内容

乙方为甲方所委托的服务项目提供如下服务：

3.1 乙方为本项目派驻一支市民热线运营专业服务团队，为甲方提供市民热线案件办理服务，包括政策解读、系统值守、案件回复、案件回访、案件督办、案件挂账、案件不计入评价或只考核响应率、数据分析、考核评价等工作。

3.2 乙方为本项目派驻一支网格管理巡查专业服务团队，做好服务范围内的网格巡查、问题上报、案件办理等工作，配合街道和社区做好服务工作，不断提升城市精细化管理水平，提高社会现代化治理能力。

3.3 乙方为本项目派驻一支应急指挥调度专业服务团队，按照 7*24 小时服务，要求实行 4 班 3 运转工作模式，对清源街道各类违法事件的发现报告、回放追踪、定点跟踪和快速响应等方面进行快速指挥调度。

第四条、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和监督。

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 甲方有权依据市、区级考核结果对乙方进行考核。

4.5.1 接诉即办方面：

(1) 当月，市级且区级诉求办理评价结果均为“优秀”档次，奖励服务费 1 万元；

(2) 当月，市级或区级诉求办理评价结果为“待提升”档次，扣除服务费

3 万元；

(3) 全年，市级且区级诉求办理年度评价结果均为“优秀”档次，奖励服务费 10 万元；

(4) 全年，市级或区级诉求办理年度评价结果为“待提升”档次，扣除服务费 30 万元。

4.5.2 网格巡查方面：

(1) 当月，网格主动发现抽取匹配超过 1 件，奖励服务费 0.5 万元；问题处置率、问题类型上报占比、高发问题占比、废案率 4 项考核指标在大兴区 6 个街道中均排名第一，奖励服务费 0.5 万元。

(2) 当月，网格主动发现抽取匹配为 0 件，扣除服务费 0.5 万元；问题处置率、问题类型上报占比、高发问题占比、废案率 4 项考核指标在大兴区 6 个街道中任意一项指标排名第六，扣除服务费 0.5 万元。

(3) 全年，网格主动发现抽取匹配超过 12 件，奖励服务费 3 万元；问题处置率、问题类型上报占比、高发问题占比、废案率 4 项考核指标在大兴区 6 个街道中均排名第一，奖励服务费 3 万元。

(4) 全年，网格主动发现抽取匹配未达到 12 件，扣除服务费 3 万元。问题处置率、问题类型上报占比、高发问题占比、废案率 4 项考核指标在大兴区 6 个街道中任意一项指标排名第六，扣除服务费 3 万元。

4.5.3 本合同期内，若市、区两级调整相关考核办法，甲方有权依据市、区两级最新要求做出调整。

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

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 乙方团队驻场服务期间需遵守甲方各项规章制度。

5.5 乙方应全面履行本合同，否则应承担相关违约责任。

5.6 乙方涉及到甲方的工作内容，应当承担保密责任，对包括个人隐私、商业秘密在内的信息，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。

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。

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，须按照全额服务费 30%标准向对方支付违约赔偿金。

6.3 因乙方未履行本合同约定义务，经甲方书面通知后在甲方通知的期限内仍未履行或整改的，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，并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，并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，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：

6.6.1 乙方未完成甲方的工作标准;

6.6.2 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。

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。

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。

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、合同终止

本合同因期限届满而终止,也可以经过甲方和乙方协商一致而终止。

第十条、附则

10.1 本合同一式陆份,甲乙双方各执叁份,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,附件与本合同具有同等的法律效力。

10.4 本合同履行过程中双方相互发送的函件、通知及由人民法院、仲裁机构向一方发送的开庭传票、诉讼文书、仲裁文书等法律文书,应按照本合同签署

页所在地址进行送达。任何一方变更前述通讯信息均应及时书面通知另一方，否则另一方仍有权视本合同通讯信息为有效，由此引发的法律后果由变更方承担。

10.5 甲乙双方应主动配合接受结果查究。

(以下无正文，为签章页)

甲方：北京市大兴区清源街道办事处 (盖章)

法定代表人/经办人(签章):

日期: 2025.12.31

乙方: (盖章) 北京兴航壹城信息服务有限公司

法定代表人/经办人(签章):

日期: 2025.12.31



[Handwritten signature]

