顺义区“主动治理”工作服务提升项目
服务合同（2027年）

甲方：北京市顺义区城市管理指挥中心

乙方：中国联合网络通信有限公司北京市分公司

甲方：北京市顺义区城市管理指挥中心

乙方：中国联合网络通信有限公司北京市分公司

依据《中华人民共和国民法典》等有关规定，甲乙双方本着平等、诚实、守信的原则，通过友好协商，就乙方提供顺义区“主动治理”工作服务提升项目（以下简称本项目）所涉主动治理工作等服务相关事项达成一致并订立本合同，供双方共同信守。

一、甲乙双方法律关系

甲方为本项目的采购人，乙方为本项目的服务方，甲乙双方为服务合同关系。

二、服务方式

乙方派出专业服务团队（不少于15人）围绕党建引领、热线赋能、科技支撑、协同共治，为顺义区社情民意收集处置、接诉即办、网格化主动治理等工作提供专业化支撑，做好相关统计工作，并做好本合同所约定其他服务工作。

三、服务期及服务内容

（一）乙方服务期：自2026年11月1日始至2027年10月31日止。

（二）乙方服务内容：

1.提供专属工作联络通信保障与语音服务平台，实现工作联络全程可溯、数据可统计、可分析。

2.开展社情民意收集、调查及各类数据统计与分析工作。通过12345市民服务热线、网格热线、其他服务热线、网络留言及网格员一线走访等多渠道，全面归集群众诉求与意见，同步摸排掌握群众对网格员队伍及网格工作的知晓情况，形成民意分析成果，精准反映群众诉求特点与治理薄弱环节，为主动治理、源头

治理提供决策支撑，同时助力提升网格工作的群众知晓度与参与度。

3.负责完成对北京市12345派转至区城指中心案件的告知性办结工作；需要按照北京市12345告知性办结的要求，对提交告知性办结的承办单位进行审核工作。审核内容包括：（1）相应文书、文件作为佐证。如确实无法获取，须详细说明已履行程序的核实情况及认定理由。（2）告知诉求人相应法定渠道的电话录音或者短信记录是否合规。

4.为接诉即办工作提供关键性辅助支撑，主要包括不纳入考核工单材料的初审；每月结合不纳入考核诉求规则变动，从文字撰写、佐证材料、文件格式、不纳入考核类型等方面，动态调整并完善考核材料的准备工作。

5.协助开展日常工作流程的梳理、相关规范与模板的优化、工作台账的建立与维护，并参与月度、年度复盘工作，通过对工作数据的监测分析、风险预警与集中问题研判，为绩效考核评价与工作持续改进提供有效支撑。

6.协助开展重点时期、节假日值班值守与应急响应支撑，保障工作不间断。

7.为驻场服务人员提供必要的办公设备与工作保障，负责人员薪酬、福利、劳动保障及全部用工管理。

8.完成甲方交办的与接诉即办、主动治理、网格服务相关的其他工作任务。

9.本项目所有驻场人员均由乙方统一调配提供，乙方应依法保障驻场人员用工合规性，承担全部用工主体责任，包括但不限于人员招聘、日常管理、绩效考核、薪酬发放、社保公积金缴纳、劳动争议处理、工伤及侵权责任承担等。甲方仅对服务质量与工

作成果进行监督、验收，不承担任何劳动用工、人事管理及相关连带责任。乙方应确保驻场人员遵守甲方工作纪律、保密规定及现场管理要求，违者由乙方全权承担责任并及时更换合格人员。

四、双方责任及义务

1.甲方为乙方提供工作相关材料。甲方提供给乙方的一切材料及文件的所有权仍归属于甲方。

2.甲方应积极配合乙方的服务工作，对乙方在服务过程中需要用到的资料应及时提供使用。

3.乙方应及时通过甲方所提供的档案资料开展工作，出具分析报告等相关内容，做到定期上报。

4.甲方提供给乙方的资料及文件，乙方仅可以在本合同约定范围内进行使用，使用完毕后，原件应如数返还甲方。甲方提供给乙方的资料及文件乙方不得私自留存、不得提供给第三方。

5.未经甲方书面同意，乙方不得将本合同项下的权利义务全部或部分转让给第三方。

6.乙方派出本项目的服务人员必须和响应文件所报人员保持一致，如遇不可抗力情况，项目实际服务的人员与响应文件所报人员不一致时，更换的服务人员须提前书面报请甲方，待甲方同意后方可施行。

7.乙方应完全遵守《中华人民共和国妇女权益保障法》中关于“劳动和社会保障权益”的有关要求。

8.乙方及乙方人员须严格遵守、严格执行甲方发布的相关规定和要求（包括本合同签订时甲方已发布的以及在本合同履行过程中甲方新发布的规定和要求），否则，视为乙方违约。

五、保密

1.乙方必须对甲方或其关联的行政、事业、企业及个人有关

的信息予以保密。除为履行本服务合同的目的外，乙方不能使用或者披露该保密信息。

2.在本服务合同履行完毕、过期或者终止时，乙方应将所有得到的保密信息载体返还给甲方，或者向甲方提供关于保密信息载体已被销毁的证据。

3.如触犯国家有关法律法规，乙方必须承担相应的法律责任。

4.该保密约定不因本合同的解除和终止而失效，保密期限为永久。

六、服务费用及结算

1.本合同年度服务费用为人民币大写：贰佰零贰万陆仟捌佰陆拾元整（¥2026860），该价款为乙方经考核达到满分情况下的价款。

2.付款方式：服务费用分两期支付，待乙方履行服务满半年（即服务至2027年4月30日）后，甲方依据工作量审核及考核结果且财政指标下达后支付第一期服务费用；待乙方履行服务全部完毕，甲方依据审核及考核结果且财政指标下达后支付第二期服务费用。

每次实际付款前，乙方还需满足以下条件，否则甲方有权不予付款，且不承担任何责任：（1）乙方向甲方提供工作量确认单，甲方对乙方的工作量进行审核，双方共同签字确认；（2）如需财政资金拨付的，待财政资金到位且甲方履行完毕资金拨付审批程序后，乙方方可向甲方开具发票，由甲方向乙方拨付资金。

每次支付依据《项目考核办法》计算的考评结果支付服务费，实际支付费用=合同约定年度服务费用总额÷2（半年平均服务费用）×考核得分÷100。

因财政拨款迟延或支付问题致使甲方延迟付款的不视为甲方

违约。

3.付款前，乙方应提供等额正规增值税发票并按照甲方要求提供财政结款所需文件材料，否则甲方有权拒绝付款，并无需承担逾期付款的违约责任。

七、违约责任

双方均应遵守本合同约定内容，若因一方违反本服务合同约定的任何陈述、保证或义务而使相对方遭受或招致损失、损害，违约方同意赔偿相对方全部损失，包括但不限于各种费用支出、律师费、赔偿款等。

合同期内，乙方要保证服务内容中材料反馈时效，回访工作的接通率，与市级回访结果相比的准确率，市民对回访工作的投诉量等工作质效，甲方将依据《项目考核办法》(详见本合同附件)对乙方进行考核打分，考核结果与实际支付服务费用挂钩。

乙方的服务不符合合同约定的标准或甲方要求，甲方有权向乙方提出书面警告，经过3次警告不进行整改的或整改后仍不合格的，甲方有权解除合同，并要求乙方支付违约金，违约金为合同总费用的3%，违约金甲方有权从服务费中扣除；违约金不足以弥补甲方损失，甲方有权继续向乙方主张损失赔偿。

八、验收

能够达到充分了解群众对各单位工作成效满意度的标准。

九、争议的解决

本合同执行中如发生争议，双方应协商解决，协商不成的，双方均可向北京市顺义区人民法院提起诉讼。

十、其他

1.本合同一式八份，甲乙双方各执四份，自双方签字盖章后生效。

附件：

项目考核办法

第一章 总则

第一条 为加强对服务方的服务规范化管理，提升服务能力，确保工作绩效，本着兼顾过程、结果导向的原则，开展对服务方服务工作情况的考核，特制定本办法。

第二条 考核时间与合同约定服务期一致。

第三条 考核实施“百分制”，按考核内容、评分标准计算服务方服务年度考核得分，评价工作成效，与实际支付服务费用挂钩。

第四条 考核工作原则上每半年进行一次。

第二章 考核内容

第五条 投诉情况（30 分），采购人（以下简称甲方）收到市民对服务方（以下简称乙方）收集工作的投诉，经核实确为乙方原因的，每接到 1 件投诉，扣 1 分，本项扣完为止。

第六条 规范度（30 分），每月检查乙方收集结果，核查民意记录是否完整准确，市民意见及改进建议有无遗漏偏差。如规范度在 80%（不含）-85%（含）之间，扣 10 分/月，如规范度在 70%（不含）-80%（含）之间，扣 20 分/月，如规范度低于 70%（含），扣 30 分/月，本项扣完为止。

第七条 接通率(20 分)，甲方根据乙方反馈的调查结果，统计乙方调查工作的接通率，如接通率在 85%（不含）-90%（含）之间，扣 5 分/月，如接通率在 75%（不含）-85%（含）

2.本合同未尽事宜，双方可签订补充协议进行约定；另外，甲方发布的磋商文件的其他规定或约定对乙方仍具有约束力。

甲　方：北京市顺义区城市管理指挥中心

乙　方：

法定代表人或被授权人签字：

法定代表人或被授权人签字：

日　期：2026.10.19

日　期：2026.10.19

之间，扣 10 分/月，如接通率低于 70%（含），扣 20 分/月，本项扣完为止。

第八条 报送时间（20 分），乙方按照服务内容按时报送材料，如未按时报送 1 次，扣 2 分，本项扣完为止。

第三章 结果运用

第九条 根据考核内容，每半年考核并计算分值，评价工作成效。年度合同约定服务费用全部作为考核费用。考核结果与实际支付服务费用挂钩，根据考核得分计算实际支付服务费用，实际支付费用按照合同约定，每半年支付一次。实际支付费用于次年区财政预算指标下达后支付。实际支付费用=合同约定年度服务费用总额÷2（半年平均服务费用）×考核得分÷100。

考核得分最终解释权归甲方所有。