接诉即办服务项目合同

甲方：北京经济技术开发区开发建设局

乙方：中移在线服务有限公司

签署日期：2026.10.12

接诉即办服务项目合同

甲　　方：北京经济技术开发区开发建设局

乙　　方：中移在线服务有限公司

根据《中华人民共和国民法典》等有关规定，为保证项目实施的质量和效果，明确双方的权利义务，甲乙双方在平等、自愿、协商一致的基础上，就有关事宜达成如下条款：

第一条　服务目的与内容

根据《北京市接诉即办工作条例》的相关规定，结合甲方市民服务工作实际情况，由乙方向甲方提供关于延期交房、购房退费、物业、施工等相关市民热线诉求辅助办理服务。按照市民热线案件办理程序分为简单类案件、一般类案件、疑难类案件。配合甲方做好为民服务工作，不断提升城市的精细化管理水平，提高社会治理能力和现代化治理水平。工作量以 2024 年、2025 年以及 2026 年上半年接诉工单量作为参考，具体以实际发生为准。具体工作内容如下：

（一）12345 热线简单类市民诉求办理方案

简单类市民诉求是指市民反映的咨询类案件、建议类案件、表扬类案件，全年承办案件量约 1000 件。具体工作如下：

1. 值守工作：保障 12345 市民服务热线值守工作 7*24 小时运转，要求市民诉求案件 100%响应并签收，并在 30 分钟内将案件对甲方 6 个科室按照权责划分完成案件的分转派单工作，全年签派量约 1000 件。

2. 办结工作：整理各科室的回复内容，反馈给区级系统。同时督促各科室在规定时间内有效办结，全年办结量约 1000 件。

3. 回访工作：电话联络市民进行回访，将案件诉求办理结果反馈给市民，按照要求记录回访结果上传系统，全年需回访量约 1000 件。

4. 数据分析工作：根据系统反馈的案件办理结果进行数据分析，做好市民诉求月分析，辅助甲方进行科学决策。

（二）12345 热线一般类市民诉求办理方案

一般类市民诉求是指市民反映的经二次督办后得以解决的投诉类案件、反馈后需长时间处理后才得以解决的诉求类案件、市民反映后无法解决的诉求类案件，全年承办案件量约 2500 件。具体工作如下：

1. 值守、办结、回访工作，全年承办案件量约 2500 件。

2. 二次督办及回访工作：针对未解决案件对甲方 6 个科室按照权责划分进行二次督办，全年二次督办及回访量约 2500 件。

3. 不纳入考核材料的复核工作：每个月针对不纳入考核诉求规则变化，从文字撰写、佐证资料、文件格式、不计入考核类型等角度调整考核材料。

4. 加分诉求办理工作：负责组织策划“向前一步”和“12345 市民热线专栏”宣传报道工作，联合区宣传文体中心和具体承办科室，跟进办理过程，展示甲方管理效率，形成典型案例申报加分并在甲方进行推广。

（三）12345 热线疑难类市民诉求办理方案

疑难类市民诉求是指高频反复爆发，需多方研讨、协商核实的诉求类案件，全年承办案件量约 6500 件。具体工作如下：

1. 值守、办结、回访工作，全年承办案件量约 6500 件。

2. 统一答复口径工作：定期针对爆发性诉求、群体性诉求、重点人等重难点案件，与承办科室沟通形成统一办理意见和答复口径。

3. 调度会工作：做好调度会议题的准备、主要问题的分析、调度材料的撰写、参会的范围拟定以及调度会后各项任务安排的跟踪。

第二条　合同价款及支付方式

1. 本项目合同总价款为 1720000 元（人民币大写：壹佰柒拾贰万元整）。

2. 支付方式：该合同总价款为 1720000 元（人民币大写：壹佰柒拾贰万元整），分三次支付。

（1）本合同生效后，甲方向乙方支付合同总价款的 60%，共计¥1032000 元（人民币大写：壹佰零叁万贰仟元整）；

（2）2027 年 03 月且财政预算拨付后，支付合同总价款的 30%，共计¥516000 元（人民币大写：伍拾壹万陆仟元整）；如财政预算未在 2027 年 03 月拨付，则付款期限相应顺延。

（3）待合同期满、全部服务内容验收通过后，甲方向乙方支付剩余款项（扣除违约金后）。

3. 本合同第一条约定的服务内容数量系参考 2024 年全年、2025 年全年、2026 年上半年工作量计算，本合同的服务内容数量发生变化，服务期限内合同总价款

不予变更（因考核结果导致扣除违约金需变更合同价款的情况除外。）

4. 乙方开户信息：

开户名称： 中移在线服务有限公司

开户银行： 招商银行股份有限公司北京分行营业部

开户账号： 8888015100003059

如甲方遇到财政国库支付受限，支付期限顺延，甲方不承担违约责任，但要及时通知乙方，待障碍消除后，立即恢复支付。乙方不得因此延迟、中止、暂停、终止提供服务。每次付款日前 5 日，乙方应当为甲方出具合法等额发票，否则甲方有权拒绝付款，且不承担违约责任。

第三条 考核

服务期内，如发生因乙方派驻人员工作失误原因导致承办工单被北京经济技术开发区营商环境建设局认定失分工单、或考核结果为“待提升”情形的，甲方有权按照下述标准扣除违约金，违约金年度累计上限金额为 3 万元。凡是工单投诉不合理，或者多方协调解决不了的，而被相关部门扣分的，不予扣除违约金。

1. 每出现失分工单一单，甲方有权扣除 5000 元违约金；

2. 单月出现失分工单两单（含）及以上的，甲方有权额外扣除 1 万元违约金；

3. 考核结果连续两个月评价为“待提升”的，每出现一次，甲方有权扣除 2 万元违约金。

甲方有权在支付第三次进度款时直接抵扣上述违约金。

第四条 服务期限

服务期：自合同签订之日起一年，自 2026 年 10 月 13 日至 2027 年 10 月 12 日止。

第五条 双方权利和义务

（一）甲方权利、义务

1. 甲方对服务实施的全过程进行监督，有权要求乙方随时提供服务进展情况的报告及相关材料，有权组织对服务进行评估和财务审计，有权要求乙方对不符合合同约定的行为进行整改。

2. 对乙方提出的与服务实施有关的问题，甲方须及时进行解释或说明。

（二）乙方权利、义务

1. 乙方可要求甲方按合同约定按时足额支付合同费用。

2. 乙方须按本合同约定组织开展服务，未经甲方书面同意不得私自变更。

3. 乙方在提供服务过程中，不得将项目整体或部分转包或委托给第三方实施。

4. 本项目资金须按本合同约定专款专用，不得挪用。

5. 乙方应提供的服务人员基本要求：

①具有中华人民共和国国籍，政治立场坚定，拥护中国共产党领导和社会主义制度，拥护和遵守中华人民共和国宪法和法律法规。

②具有良好的道德品行，无不良社会记录，作风朴实，诚实守信，吃苦耐劳，抗压能力强，服从组织分配。

③大学专科及以上文化程度。

④年龄在 20 周岁至 40 周岁。

⑤具有良好的组织协调、文字书写和语言表达能力。

包含但不限于以上条件，提供综合素质较强，组织协调能力较高的服务人员。

6. 乙方应保证服务质量符合本合同签订目的及合同约定标准。

7. 因乙方提供的服务人员不符合甲方需求的，乙方应在甲方规定的时间内更换。

8. 乙方及乙方的工作人员在提供服务过程中获悉的甲方的、第三方提供的全部资料、信息、数据，以及形成的工作成果等均承担保密义务。乙方对其工作人员的保密义务承担连带责任。保密条款长期有效，不因本合同终止而失效。

9. 乙方承担其提供的服务人员在提供服务过程中的安全责任。因乙方工作人员责任造成自身或第三方人身或财产损失的，由乙方承担相应法律责任。

第六条　成果及验收

乙方在服务期内完成项目约定的全部服务内容，向甲方提交项目总结材料及过程文件，经甲方审核通过后，视为验收合格。

第七条　违约责任

1. 乙方未按照合同约定提供服务，经甲方要求调整修改仍达不到标准的，甲方有权单方解除本合同，要求乙方支付合同总价款*20%的违约金，并赔偿由此给甲方造成的全部损失。同时乙方应退还甲方已支付但乙方未提供服务期间的合同

价款。

2.因乙方违反合同约定，或因乙方服务人员工作不当等原因给甲方工作造成严重不良影响、损失或给第三方造成损失的，甲方有权单方解除本合同，要求乙方支付合同总价款 20%的违约金，并赔偿由此给甲方、第三方造成的全部损失。同时乙方应退还甲方已支付但乙方未提供服务期间的合同价款。

第八条　争议解决

本合同在履行过程中发生争议，由甲、乙双方协商解决。协商不成的，任一方均可以向甲方所在地的人民法院提起诉讼。

第九条　本协议一式四份，甲方执两份，乙方执两份，自双方签章之日起生效。

第十条　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。

（以下无正文，为签章页）

甲方（公章）：

负责人（签章）：

电话：

地址：

签章日期：2026.10.12

乙方（公章）：

法定代表人或委托人（签章）：

电话：

地址：

签章日期：2026.10.12