

北下关街道 2026 年度合同

合同名称

合同编号:

合同
编码

2026-058

承办
科室

接诉
即办

服务合同

项目名称: 2026 年接诉即办服务外包项目-日常接派件

甲方(采购方): 北京市海淀区人民政府北下关街道办事处

乙方(服务方): 北京政信 1890 智能科技有限公司

签订地点: 北京市海淀区

签署日期: 2026 年 1 月 23 日



合同正文

甲方（采购方）：北京市海淀区人民政府北下关街道办事处

地址：北京市海淀区气象路 50 号院中知大厦

联系人（须科室在编人员）：刘佩桐

联系电话（手机号）：17601090316

乙方（服务方）：北京政信 1890 智能科技有限公司

住所地：北京市海淀区中关村南大街 5 号 1 区 689 楼 309 室

法定代表人：李浩浩

统一社会信用代码：91110108078528585H

开户行：招商银行股份有限公司北京海淀科技金融支行

账号：110 952 630 510 601

联系人：续玥

联系电话（手机号）：13426012817

甲、乙双方就 2026 年接诉即办服务外包项目-日常接派件 事宜，根据《中华人民共和国民法典》等有关法律、法规 规定，双方本着平等、自愿、公平原则，经友好协商，签订本合同，以资共同遵守。

一、项目内容

1. 项目名称：2026 年接诉即办服务外包项目-日常接派件

2. 服务内容和要求：提供 6 名符合要求的工作人员，负责案件分拣转派、催办结案、24 小时值守等工作。详见附件一《2026 年接诉

(8) 完成甲方安排的其它相关工作。

2. 乙方保证上述工作人员信息的真实性，未经甲方书面同意，乙方不得擅自更换工作人员。乙方对工作人员的职务行为承担责任。

四、费用及支付

1. 甲方就合同约定事项向乙方支付的费用总额为人民币 捌拾玖万玖仟捌佰元整（小写：¥ 899,800.00 元），该费用包括但不限于因本合同履行而产生的税费、工作人员报酬、场地使用费、印刷费、耗材费、差旅费以及合理的利润等。除经协商一致变更本合同外，甲方无需再向乙方支付任何款项。

2. 甲方采用以下第 (2) 种方式支付服务费用：

(1) 一次性支付：甲方收到乙方提供的全部服务，安装完毕且经甲方验收合格，乙方向甲方提供完整的项目资料后，甲方以转账支票或汇款形式向乙方一次性支付全部合同款项。

(2) 分期支付：

1) 甲方于本合同签订并且收到乙方开具符合要求的发票后 30 日内向乙方支付合同金额的 50 % 作为预付款，即人民币：449,900.00 元（大写：肆拾肆万玖仟玖佰元整）。

2) 乙方依据合同约定履行服务六个月后，甲方收到乙方出具正式发票后 30 个工作日内，甲方向乙方支付合同总额的 40 %，即人民币：359,920.00 元。（大写：叁拾伍万玖仟玖佰贰拾元整）

3) 合同到期，服务经甲方验收合格后，乙方向甲方提供完整的项目资料，甲方收到乙方开具符合要求的发票 30 个工作日内，甲方向乙方支付合同金额的 10 %，即人民币：89,980.00 元（大写：捌

律师费、消除不利影响的费用以及因此减少的收入等。

2. 乙方权利及义务

(1) 在乙方完成本合同项下的全部服务项目内容时，乙方可要求甲方按本合同的规定按时足额拨付项目经费。

(2) 乙方在履行合同过程中，不得将服务项目委托给第三方，应按本合同如实报告项目进展情况，按时、按标准完成项目任务，乙方需将其在服务过程中收集的全部相关服务资料及时提交给甲方。若乙方因违反前述规定给甲方造成损失的，则由乙方承担一切赔偿责任，包括但不限于差旅费、调查取证费用、律师费、消除不利影响的费用以及因此减少的收入等。

(3) 乙方应当根据甲方的要求以及本合同的规定，保质保量地完成甲方委托其完成的服务内容。若乙方因违反前述规定给甲方造成损失的，则由乙方承担一切赔偿责任，包括但不限于差旅费、调查取证费用、律师费、消除不利影响的费用以及因此减少的收入等。

(4) 乙方应对其指派的工作人员进行岗前培训教育，乙方对该工作人员在工作中的的人身损害以及对第三人造成的人身和财产损害承担全部赔偿责任，包括但不限于差旅费、调查取证费用、律师费、消除不利影响的费用以及因此减少的收入等。

(5) 乙方需保证其在开展本合同规定的服务期间所制作的相关服务资料依法享有独立、完整的知识产权，并且不侵犯任何第三方的知识产权或其他相关权利。若乙方因此与第三方发生任何争议或纠纷，则由乙方自行解决，与甲方无关。若乙方因违反前述规定给甲方造成损失的，则由乙方承担一切赔偿责任，包括但不限于差旅费、调查取证费用、律师费、消除不利影响的费用以及因此减少的收入等。

3. 乙方形成的服务成果的知识产权归甲方所有，未经甲方书面许可，乙方不得随意使用或者许可他人使用，但是乙方提供服务所使用材料和设备软件的知识产权除外。

七、保密条款

1. 乙方有权依据合同约定和项目需要，向甲方了解有关情况，调阅有关资料等，甲方应予积极配合。乙方及其工作人员应当妥善保管和保护在提供服务中获取或者知悉的资料和信息，并履行保密义务。

2. 乙方及其工作人员不得私自复印、留存、泄漏本合同服务有关的资料信息。除非依照法律规定或者经甲方书面同意，乙方不得向第三方提供或披露本合同服务成果及本次服务范围内的有关资料和信息，也不得用于本合同履行以外的其他用途，并保证采取一切合理和必要的措施防止任何第三方接触到甲方的上述资料和信息。

3. 保密期限自本合同签订生效之日起至保密信息被依法公开披露或成为公开信息之日止。合同中止、终止或者解除不视为解除保密义务，乙方仍应承担保密义务。

八、支付考核条款

1、乙方在服务过程中，服务态度较差，经甲方沟通后未有改善的，当批次服务费扣减10 %；

2、乙方在服务过程中，甲方接到部门投诉，经甲方核实无误且确属乙方问题的，当批次服务费扣减10 %；

3、乙方在服务过程中，存在缺勤、迟到等情况，经甲方沟通后未有改善的，当批次服务费扣减10 %；

4、值班值守专员需依据市级考核规则及街镇流程，在规定时限

合格，甲方要求整改后再次验收不合格的，甲方有权解除合同，有权要求乙方返还甲方已支付的合同款项，并按合同总额10%向甲方支付违约金。

11、因乙方提供的服务受到侵权指控或者引发法律纠纷，由乙方承担一切责任，与甲方无关，如给甲方造成损失，由乙方承担赔偿责任；影响甲方使用服务或者导致合同目的不能实现的，甲方有权要求乙方按合同总额20%支付违约金，并有权解除合同，乙方应返还甲方已支付的合同款项。

12、未经甲方书面同意，乙方擅自将合同义务的全部或者部分转让给第三人，甲方有权要求乙方按合同总额20%支付违约金，并有权解除合同，乙方应返还甲方已支付的合同款项。

13、乙方或其工作人员违反本合同约定的保密义务，甲方有权要求乙方按合同总额10%支付违约金；造成不良影响或对甲方造成损失的，甲方有权要求乙方消除影响，承担赔偿责任，包括但不限于差旅费、调查取证费用、律师费、消除不利影响的费用以及因此减少的收入等，并有权解除合同。

14、除本合同约定及法律规定的原因以外，乙方均不得随意变更、解除、终止合同，否则视为违约，并应当向甲方支付合同总额 20% 的违约金。

15、如因本合同发生纠纷而产生的公证费、担保费、律师费等，由乙方承担。

九、投诉案件解约条款

具有同等法律效力。

以上合同组成部分文件与合同存在不一致的，以本合同为准。

2. 对本合同的变更必须通过书面形式进行。

3. 本合同自双方法定代表人或授权代表签字并加盖公章后生效。

4. 本合同一式陆份，甲方执叁份，乙方执叁份，
具有同等法律效力。

（以下无正文，为合同签章页）

甲方（盖章）：北京市海淀区人民政府北下关街道办事处

法定代表人或授权代表（签字）：

2026年1月23日



乙方（盖章）：北京政信1890智能科技有限公司

法定代表人或授权代表（签字）：

2026年1月23日



回退。回退记录登记在标准化台账中。

3、案件转派

对于签收的案件，通过系统案件派转单、内部邮件、内部微信工作群派转等渠道进行。在案件内部派转后，如承办单位需要退回，应在规定时间内告知合理的退回理由，并再次派转其他承办单位。派转成功的案件需在标准化台账中记录清楚承办单位、承办人及派转时间。

4、案件数据汇总

对于案件的签收回退以及转派等，由相关人员负责统计采集及分拣转办数据、退单数据，汇总相关问题，并列入到相关报表内。

5、案件催办与预警

对于已转办的案件实施监督，每天对办理的关键时间节点的案件进行整理、提醒、监督，避免科室或社区案件逾期。

6、案件办结

根据市区两级市民服务热线工作原则，转至各承办单位的案件需在规定时间内办结并回复，再由值班工作人员通过系统向市区两级平台提交案件办结，全部案件不得超期办结。

7、案件督办

对区中心下发的未解决案件督办单、市级未解决案件督办清单进行再次派发核实，跟踪收集督办结果，按时反馈督办信息。汇总当前考核期通过督办后解决案件与各单位主动进行二次办理的案件。