

合同编号:

沙河镇市民热线诉求处置中心
接诉即办工作辅助提升项目(2026年)
合同书

项目名称: 沙河镇市民热线诉求处置中心接诉即办工作辅助提
升项目(2026年)

委托方(甲方): 北京市昌平区沙河镇人民政府

受托方(乙方): 北京更好科技有限公司

签订时间: 2026 年 2 月 14 日



甲方委托乙方承接沙河镇市民热线诉求处置中心服务项目并支付相应报酬，乙方接受委托并负责此项目实施，双方经过平等协商，在真实、充分地表达各自意愿的基础上，根据《中华人民共和国民法典》及其他有关法律、法规的规定，达成如下协议，并由双方共同遵守。

一、服务内容

根据甲方需求，乙方通过开展深度机制研究和数据分析的方式，协助甲方优化提升“接诉即办”工作，具体内容包括两个方面：

(一)乙方协助甲方开展诉求数据监测

乙方协助甲方开展12345市民热线反映诉求数据监测，常规监测各类别诉求的承办情况，提供数据监测服务，包括甲方在市、区两级的排名情况，诉求受理情况、诉求办理情况、突出问题以及各级领导关注的重点问题等，每月、每季度、每半年、每年形成数据监测报告。

(二)乙方协助甲方开展工作值守

乙方按照甲方7*24小时市民热线值守需求，协助开展夜间、周末、法定节假日、重要保障时段的值班值守，负责开展值守期间应急诉求的响应、派件、答复，常规诉求的回访、回访台账登记、系统反馈。

二、服务期限

本项目服务期限为2026年1月1日至2026年12月31日止。

三、合同费用标准与支付方式

1. 本合同总金额为：人民币(小写)¥2995899.84元，(大写)：贰佰玖拾玖万伍仟捌佰玖拾玖元捌角肆分。

2. 支付方式：甲方分两次向乙方支付本合同约定全部金额。第一次在本合同甲乙双方授权代表签字盖章生效后一个月内，由甲方支付乙方本项目合同总额的70%，即人民币(大写)：贰佰零玖万柒仟壹佰贰拾玖元捌角玖分，(小写)2097129.89元。第二次在本项目服务期限终止之日起10个工作日内，由甲方支付乙方本项目合同总额的30%，即人民币(

大写):捌拾玖万捌仟柒佰陆拾玖元玖角伍分,(小写):898769.95元。
该款项为乙方提供本合同项下服务的全部费用,除此之外,甲方不再向乙方支付其他任何费用。

3. 项目奖惩机制:

月度奖惩:当月市级考核评价,档位为待提升,扣除当月服务费50000元;当月区综合排名,档位为待提升,扣除当月服务费50000元,可重叠扣减,如当月市级和区综合评价档位均为待提升,则扣除100000元;市级评价档位为优秀且区综合成绩不进入待提升,奖励50000元,区综合成绩为优秀且市级评价不进入待提升,奖励50000元;区综合和市综合评价档位均为优秀,奖励100000元。

年度奖惩:根据年度市级评价综合成绩,档位为待提升,扣除年度服务费100000元;根据年度区级评价综合成绩排名,档位为待提升,扣除年度服务费100000元;年度市级区级评价均为待提升扣减年度服务费200000元。根据年度市级考核综合成绩排名档位为优秀且年度区级评价成绩不进入待提升,奖励100000元;根据年度区级评价综合成绩档位为优秀,且年度市级成绩不进入待提升,奖励100000元;年度市级区级评价均为优秀奖励200000元。以上扣除款在本合同约定总额预算中扣除,奖励款在本合同额外奖励。奖励资金可用于开展接诉即办业务培训、月度年度复盘分析报告及其他有助于提高接诉即办评价成绩的各项工作

4. 奖惩款项支付方式:扣除款在合同结束后统一结算,从尾款中扣除;奖励款在结尾款时,甲方向乙方支付相应奖励款项。

5. 甲方每次付款前至少【7】日,乙方应向甲方提供等额、合法有效的增值税发票,否则甲方有权拒绝支付当期应付款且无需承担任何责任,因此给甲方造成的一切损失由乙方承担。乙方提供上述增值税支票是甲方付款的前提条件。

甲方于收到乙方提供的符合要求的发票后，向本合同指定的以下账户支付合同价款。乙方保证下列收款账户合法、有效、可用，否则甲方有权拒绝支付合同价款，且不承担任何责任。甲方向本合同指定的下列账户支付款项后(以银行汇款凭证所载甲方账户划出款项时间为准)，本合同项下甲方对应的付款义务即告完成，因银行系统、乙方账户等原因造成的延迟收款、未收到款项等情形，甲方不承担任何责任。

乙方开户银行名称、地址和账号为：

开户名称：北京更好科技有限公司

开户行：中信银行北京三里屯支行

账 号：8110701012702936153

鉴于本项目资金来源于国家财政拨款，如因国家财政部门调整或推迟拨款导致甲方无法按时或足额支付合同款项，甲方将及时向乙方说明情况，由双方协商解决。协商不成的，本项目相应终止，甲方不因此承担违约责任。

四、甲方的权利义务

1. 甲方负责保障工作所需的政务专网的联通。

2. 甲方有权因(包括但不限于)质量考核不合格、违法违纪、犯罪或给甲方造成任何形式的损失或任何形式的无法胜任甲方要求的工作等原因要求乙方更换工作人员。

3. 根据本合同约定及业务要求，甲方有权监督、检查、指导乙方的工作，包括但不限于查阅相关工作记录、检查项目实施情况、定期对工作进展、情况进行抽查，对无法满足甲方要求的工作人员，甲方可要求乙方更换。对乙方的不当行为，甲方有权提出修改意见，乙方有义务遵照执行；若不予改正或改正后仍未达标，甲方有权提前解除本合同，并要求乙方全部退还甲方所支付的合同款项，且依约承担违约责任。

4. 在合同框架下，甲方根据项目管理的需要向乙方提出的具体工作要求，是乙方履行合同义务的必要补充，乙方不得以任何理由拒绝或拖延执行。

5. 甲方有权根据工作需要适当调整项目内容和任务，合同金额不变。调整具体事项以甲方书面通知为准。

6. 2026年1月1日至2026年1月8日为保障工作连续性所产生的人员工资等相关费用由乙方自行承担。

7. 为了更好的完成交接工作，甲方有义务于合同到期前一个月以书面或口头形式通知乙方合同到期是否续签，否则由此产生的损失，由甲方自行承担。

五、乙方的权利义务

1. 按照甲方要求，乙方工作人员须进行工作所需的业务文档编制，若未按甲方要求进行编制，造成工作延误或其他影响正常工作开展等情况，甲方有权单方解除合同。

2. 按照甲方要求，乙方须在收到甲方人员变动确认单的7个工作日内将人员补充到位。如乙方在合同规定时间内未及时提供补充人员的，每迟延一日，乙方应按照500元/日的延误人员管理费用向甲方支付违约金。

3. 按照甲方要求，乙方工作人员应在上岗前接受培训，若出现未经过培训及岗前考核就参与工作的情况，甲方有权要求乙方更换工作人员。

4. 乙方应接受甲方的监督、抽查、指导，乙方应为甲方进行日常检查监督工作提供必要保障和便利条件。

5. 乙方应当确认派驻到甲方的工作人员相对固定，并制作工作人员清单提交甲方，无正当理由不得随意更换。

6. 乙方有义务针对甲方的需求变化向甲方进行确认。对于甲方变更的需求，在不违背本合同前提下，经和甲方确认后，乙方必须按照确认的变更需求予以相应变更。

7. 乙方必须保证提交的合同成果的内容、形式及质量均符合合同约定及甲方要求，否则，甲方有权要求乙方重新提供，因此导致时间延误的，乙方应承担违约责任。

8. 乙方应按照甲方要求，结合项目实际情况，组建专项服务团队，设立一名项目专管人员，并对团队成员起到管理监督作用。为保证任务完成质量，乙方应向甲方提供参加任务工作人员情况及分工。乙方参加的主要工作人员须与甲方协商确定。乙方应保证其人员的稳定性，及其投入项目的时间。乙方在合同履行期间不得随意更换服务团队负责人和主要成员人员，若确需更换需事先征得甲方同意，且接替人员的职位、资历应当与被调换的人员相当。

9. 乙方对甲方在工作中提出的意见要积极配合，并按照甲方提出的要求或按双方协商后的意见开展工作。

10. 乙方在执行合同规定的任务过程中，应严格执行国家安全生产有关法律法规规定，承担安全责任。执行合同任务过程中，因乙方工作不当或失误导致甲方或第三方财产损失或人身伤害的，乙方负责承担赔偿责任。

11. 乙方须保证其履行本合同项下义务的合法性，并保证甲方不会因此而遭到任何第三方的索赔或陷入任何法律纠纷，否则，相关责任和后果均由乙方自行承担，且乙方亦应承担甲方因此而遭受的任何损失、支出及索赔(包括但不限于甲方为此支出的诉讼费、仲裁费、公证费、律师费、差旅费、调查费、取证费、第三方主张的赔偿金以及因此支付的合理开支)。

12. 本合同规定的工作和任务不得以任何形式转包或分包，本合同项下乙方权利义务亦不得以任何形式进行转让或转委托或授权行使。

13. 乙方应对履行本合同项下义务过程中知悉的甲方资料、信息等承担保密的义务，未经甲方事先书面许可，乙方不得以任何方式非为本合同之目的使用本合同项下合同成果，亦不得出于任何目的向第三方披露或许可第三方使用本合同项下合同成果。乙方承担的保密责任期限自本合同签署之日起至甲方公开有关的保密信息之日止。上述保密义务不因本合同的终止、全部或部分条款的无效而终止或无效。

14. 乙方在本合同约定服务中须按照甲方要求使用甲方名称、标识等，且不得非为本合同之目的使用甲方名称和标识。

15. 乙方应依约按时并保质保量完成各阶段工作，不得影响项目正常进行，并负责配合甲方对乙方工作成果的评估验收，否则一切责任及后果由乙方承担，并赔偿甲方因此遭受的一切损失。

16. 乙方不得对接诉即办工作弄虚作假。

六、不可抗力

1. 在本合同履行期间，如甲乙任何一方因战争（不论是否宣战）、动乱、地震、飓风、洪灾、台风、火山爆发、暴风雨、严重的火灾、政府行为或该方不能合理预见、不能避免并不能克服的任何其他不可抗力事件（基础电信运营商网络故障、系统故障、物业停电等），致使该方不能全部或部分履行其合同义务或延迟履行合同义务，免除该方的违约责任。

2. 受不可抗力事件影响的一方应在尽可能短的时间内用传真或电子邮件通知另一方，说明事件发生的详情和对合同履行的影响程度；并在其后【7】日内以快递信函将有关当局出具的证明文件提交另一方确认。

3. 受不可抗力影响的一方应尽量设法减少不可抗力事件对合同履行的影响，延迟履行合同义务的期限应与受不可抗力事件影响的期间相当。

4. 一旦不可抗力情况停止或由其产生的后果已经消除，受影响的一方应立即恢复合同义务的履行，同时用传真或电子邮件通知另一方，并用快递寄出确认函。

5. 如不可抗力事件的影响持续超过60天，则双方应尽快通过友好协商解决本合同进一步履行的问题。

七、保密责任

1. 双方应依诚实信用原则履行本合同的全部约定。

2. 除本合同另有约定外，乙方对其因履行本合同所知悉的与本项目相关的信息以及甲方其他未公开的信息，应当采取适当有效的方式予以保密。乙方仅得在本合同规定的范围内使用上述资料及信息，未经甲方事先书面同意，不得复制或披露给任何第三方。乙方对保密信息发生的被盗、泄露、或其他有损信息保密性的事件承担全部责任，因此给甲方造成损失的，乙方应予赔偿。本合同终止后【2】日内，乙方应立即归还载有前述信息的全部资料和文件的原件和复印件，以及前述信息的载体。如果该信息属于不能归还的形式、或已经复制或转录到其他资料或载体中，则应立即删除，不得恢复删除或留存任何副本。

3. 乙方在提供服务过程中接触或产生涉密数据的，应严格按《中华人民共和国保守国家秘密法》以及其他相关法律法规和制度执行。如由于乙方的原因而导致泄密的，乙方应承担一切法律责任。

4. 未经甲方书面同意，乙方不得向第三方泄露本合同的任何内容及本合同的签订、履行情况，国家司法机关或监管机构要求提供的除外。

5. 乙方承担的保密责任期限自本合同签署之日起至甲方公开有关的保密信息之日止。上述保密义务不因本合同的终止或无效而终止。

八、违约责任

1. 任何一方未履行或未完全履行本合同项下的义务，均构成违约。违约方应赔偿因违约给对方造成的一切损失，每项违约行为可以单独计算违约金。

2. 乙方未按本合同约定按期提供本合同下任一项成果或履行任一合同义务的，每逾期一日，乙方须向甲方支付本合同价款总额【0.1】%的违约金。

3. 乙方违反本合同约定，提供本项目各成果不符合甲方要求的，由乙方负责根据甲方要求更正和修改，因此造成的所有损失和费用的增加由乙方承担。因此造成逾期交付的，乙方还须承担逾期违约责任。

4. 因乙方侵犯第三方合法权益造成甲方被卷入纠纷的或因乙方原因给甲方或第三方造成了较大的损失或给甲方的声誉带来较大负面影响的，应由乙方承担全部责任。因此给甲方造成的任何损失，乙方应承担赔偿责任，该损失包括但不限于诉讼费、仲裁费、律师费、调查费、公证费、取证费、鉴定费、第三方主张的赔偿金以及其他因此支付的合理开支。同时，甲方还有权解除本合同，乙方应退还甲方已支付的全部款项。

5. 因乙方违反本合同约定而须向甲方支付的任何款项(包括但不限于损失赔偿费用、违约金等)，甲方均有权在向乙方支付合同款项时予以扣除，不足部分有权向乙方追偿。

6. 除本合同另有约定外，乙方有其他违约行为的，应以该违约行为给甲方造成的损失为标准承担全部赔偿责任。

7. 乙方违反本合同约定，提供本项目各成果有违反国家法律法规，有不符合政治性，科学性，有低俗内容或出现严重质量问题或不符合

甲方要求的，由乙方负责根据甲方要求更正和修改，因此造成的所有损失和费用的增加由乙方承担。因此造成逾期交付的，乙方并承担逾期违约责任。

九、合同的解除

1. 依据甲方判断，如乙方存在下述任一情况，甲方有权向乙方发出书面通知，全部或部分解除本合同，要求乙方返还甲方已支付的合同价款，乙方应向甲方支付合同总价款30%的违约金并承担由此给甲方造成的经济损失：

(1) 乙方未在本合同约定或甲方另行指定的期限内完成合同约定的义务逾期达30日的；

(2) 由于乙方原因造成甲方被卷入纠纷或给甲方或第三方造成了较大的损失或给甲方的声誉带来了较大的负面影响；

(3) 乙方弄虚作假，或拒绝、阻碍甲方的监督检查，或合同成果验收不合格，或乙方承担违约责任达两次的；

(4) 乙方在本项目中提供的服务存在严重质量问题，或乙方在本项目中提供的服务或合同成果有违反国家法律法规，有不符合政治性，科学性，有低俗内容，或因乙方的原因导致重大工作事故；

(5) 因乙方违反国家法律、法规的有关规定，被依法取消相关资质或资格；

(6) 乙方将承担的工作内容转包或未经甲方书面同意分包，或将本合同项下的权利和义务的全部或部分转让、转委托给第三方的；

(7) 乙方存在根本违反合同义务的其他情形，或本合同另有约定解除条件的情形。

(8) 如有证据表明，乙方无清偿能力、或资不抵债或破产时，或因任何原因歇业、停产或关闭时；

(9) 乙方在本合同执行过程中有腐败或欺诈行为。为本合同之目的，腐败和欺诈行为定义如下述：

① “腐败行为”指为取得本合同之目的或有利的合同执行条件之目的，乙方在采购过程或合同执行过程中向甲方人员提供、给予、接受或索取任何有价值物品的行为；

② “欺诈行为”指乙方为了影响采购过程或合同执行过程而隐瞒、谎报事实，损害甲方利益的行为；

2. 如甲方无正当理由未能按本合同约定期限向乙方支付合同款项，逾期达30日，并经乙方催告后在合理期限内仍未支付，乙方有权以书面通知解除本合同，并要求甲方支付已履行合同期间的费用。

3. 如本合同因任何一方根据约定行使合同解除权而导致合同全部解除，本合同尚未履行部分终止履行；对本合同已经履行部分，行使合同解除权的一方有权根据本合同其他条款之约定采取救济措施，包括要求对方赔偿己方因执行本合同而发生的一切支出和遭受的一切损失。

十、争议解决

与本合同有关的一切争议，双方应通过友好协商方式解决；协商不成或不愿协商的，任何一方均有权向甲方所在地有管辖权的人民法院提起诉讼。

十一、通知

除非本合同另有约定，按本合同约定发出的通知或通讯，在信件交给速递服务公司后三天应被视为收件日期，快递单上载明的快递物内容即为邮寄内容；或者，如以传真发出，在发出后下一个工作日应被视为送达，但应有传真确认报告为证，并应发出上述确认信件（确认信件与传真件内容不符的，以传真件为准）；以电子邮件方式发出的，发出后的下一个工作日视为送达。拒收视为送达。一切通知和通讯均

应发往如下地址，直到向另一方发出书面通知更改该地址为止。任何一方改变通讯地址及通讯方式，应在改变后的三天内通知对方。

十二、生效及其它

1. 本合同未尽事宜，双方应友好协商解决并签订《补充协议》。《补充协议》经双方法定代表人/负责人或授权代表签字并加盖公章或合同专用章确认后生效，与本合同具有同等的法律效力。

2. 本合同一式【肆】份，具有同等法律效力。甲、乙双方各执【贰】份。

3. 本合同经双方法定代表人/负责人或授权代表签字并加盖公章或合同专用章后生效。

4. 本合同各条标题仅为提示之用，应以条文内容确定各方的权利义务。

5. 未得到对方的书面许可，任何一方均不得以广告或在公共场合使用或变相使用对方的名称、商标、图案、服务标志、符号、代码、型号或缩写，任何一方均不得声称对对方的名称、商标、图案、服务标志、符号、代码、型号或缩写拥有所有权。

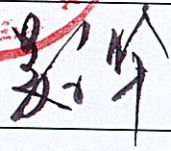
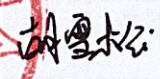
6. 本合同的任何内容不应被视为或解释为双方之间具有合资、合伙、代理、劳动或劳务关系。

7. 本合同替代此前双方所有关于本合同事项的口头或书面的纪要、备忘录、合同和协议。

8. 本合同的所有附件均是本合同不可分割的组成部分，与本合同具有同等法律效力。若附件与合同正文有任何不一致，以合同正文为准。

下页为签署页，无正文。

(本页无正文, 为《沙河镇市民热线诉求处置中心服务外包项目(2026年)》外包费用等事宜的补充协议签署页)

甲方	单位名称	北京市昌平区沙河镇人民政府		
	法定代表人	曹煜	委托代理人 (主管领导签字)	
	科室负责人	蒋晓蕾	签订日期	2026.2.14
	联系人电话	13910210919	邮编	102206
	通讯地址	北京市昌平区沙河镇丰善村东院		
	电话号码	010-80761559	传真号码	010-80761559
	纳税人识别号	11110221000103384C		
	开户银行	农行北京沙河支行		
	账号	11081001040007577		
乙方	单位名称	北京更好科技有限公司		
	法定代表人	胡雪松	法定代表人或 委托代理人(签字)	
	联系人	李茵	日期	年 月 日
	联系人电话	13621208151	邮编	100010
	通讯地址	北京市朝阳区东四环中路41号20层2003室		
	电话号码	010-64620399	传真号码	010-64620399
	开户名称	中信银行北京三里屯支行		
	开户银行	中信银行北京三里屯支行		
	账号	8110701012702936153		

附件一

报价单

经费预算报价

本项目经费支出主要包括人员工资、五险一金、加班费、员工福利、服务费，共计2995899.84元，具体如下：

人员基本构成 （24 名）

费用性质 (元)	职位/ 项目	应发工 资/月	五险一 金 /月	人力成本 /月	人数 (个)	时长 (月)	总成本/全年
人员 及费用	项目管理 人员	10500	2418.93	12918.93	1	12	155027.16
	组员1	7500	2418.93	9918.93	10	12	1190271.6
	组员2	5500	2418.93	7918.93	13	12	1235353.08
	加班补 贴	411		32	24	12	315648
	福利 (过 节费)	900	-	-	24	12	21600
咨询服务 费	服务费	6500			-	12	78000
总费用	总费用						2995899.84

公司名称：北京更好科技有限公司

签订日期：2026年12月16日

