

合同登记编号：

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

技 术 服 务 合 同

项目名称：万寿路街道2026年接诉即办辅助服务项目

委 托 人：北京市海淀区人民政府万寿路街道办事处
(甲方)

受 托 人：北京融通润园科技有限公司
(乙方)

签订地点：北京市海淀区人民政府万寿路街道办事处

服务期限：2026 年 03 月 06 日至 2027 年 03 月 05 日



一、定义

除非本合同另有特别约定，本合同所使用的术语、定义的含义如下：

1.1 本合同：是指双方所签署的合同正文、所有附件、所有补充文件，以及双方在合同履行中所签署、确认的其他与双方权利义务相关的所有书面材料等。

1.2 工作说明书：是指约定本合同工作服务内容、质量标准等特定内容的文件，即合同 2.2。

1.3 服务：是指乙方按照2.2所列明的需求所完成的项目工作。

1.4 服务成果：是指乙方按照2.2的约定所完成的项目工作成果，包括项目文档以及乙方为履行本合同所搜集、使用、编制、创作的所有其他文档。

1.5 交付：是指乙方将合同约定的服务成果提交给甲方使用。

1.6 本合同中不可抗力指地震、台风、火灾、水灾、战争、以及其他双方不能预见、不能避免并不能克服的客观情况。

1.7 其他定义：无。

二、项目服务内容

2.1 甲方同意委托，乙方同意受托进行万寿路街道2026年接诉即办辅助服务项目的工作。

2.2 工作职责

2.2.1 负责“12345”接诉即办平台案件的“接、转、判、跟、督、考”流程辅助，协助街道完成接诉即办平台案件的响应、签退、转派、催办、结案、申诉等相关工作；

2.2.2 负责“12345”接诉即办平台、电话、7*24小时专人值守和设备维护、看护等工作；

2.2.3 负责“12345”接诉即办平台“吹哨报到”案件流转相关工作；

2.2.4 负责“12345”接诉即办平台案件的处理录音进行复查、分析相关工作；

2.2.5 负责“12345”接诉即办平台案件的申诉审核、申请延期办理、加分等工作；

2.2.6 负责“12345”接诉即办平台沟通追踪工作；

2.2.7 负责“12345”接诉即办平台各项台账的录入及维护工作；

2.2.8 负责对街道承办部门工作人员的业务培训、指导工作；

2.2.9 负责数据统计、分析、汇总和归档管理工作；

2.2.10 负责对街道科室、社区“12345”接诉即办平台的评价工作，包括日报、周报、月报等；

2.2.11 负责“12345”接诉即办平台相关文字撰写工作；

2.2.12 负责辅助街道保障视频监控探头7*24小时值守工作，遇到问题及时处理上报。

2.3 工作标准

乙方在工作过程中，依据《关于优化提升市民服务热线反映问题“接诉即办”工作的实施方案》、《关于进一步深化“接诉即办”改革工作的意见》、《关于进一步压实责任改进“接诉即办”工作的若干措施》、《北京市接诉即办工作条例》等相关规定，及时响应甲方整体的工作要求，须达到如下标准：

2.3.1 海淀区万寿路街道职责范围内的来件接收率和转办率达到100%。

2.3.2 按时办结率达到100%。

2.3.3 反馈率达到100%。

2.3.4 沟通录音保存率100%。

2.3.5 与区域指中心保持良好沟通，有效区分海淀区万寿路街道内的来件。

2.3.6 遇紧急、突发情况，及时接收来件上报并立即转办。

2.3.7 乙方在接收、办理海淀区万寿路街道市区两级接诉即办案的过程中，乙方应当及时检查来件办理时限，在办理时限前2个自然日，将来件梳理后，统一交由办公室进行督办。如因乙方未及时检查办理时限导致超期办结，甲方可视情况酌情扣除乙方50元-1000元的服务费，具体数额由甲方根据后果严重程度确定。以上考核标准以区域指中心每月通报数据为准。

2.4 人员要求

2.4.1 遵纪守法，能严格自觉遵守甲乙双方制定的各项规章制度。

2.4.2 年龄在20-45岁之间，具有本科及以上学历具有清晰语言及书面表达能力、熟练操作计算机能力、发现处置问题能力。

2.4.3 具备高度责任心和工作热情、良好的职业素养，可值夜班，服从管理。

三、双方权利和义务

3.1 甲方权利和义务

3.1.1 甲方有权对本项目实施项目管理，对项目实施全过程进行全程监督，甲方提出的本项目实施问题，乙方要及时进行纠正。

3.1.2 甲方应按项目计划时间提供乙方工作所需环境，包括但不限于软硬件环境、工作场所。

3.1.3 甲方应向乙方提供并允许乙方以完成本项目为目的而使用合同双方商议确认的信息、数据、资料以及为服务工作所需要的配置或人员协助；且应当向乙方提供双方同意的、明确的业务需求内容。

3.1.4 如乙方履行本合同过程中需与第三方配合，甲方应负责协调乙方与第三方的工作。

3.1.5 甲方有权对乙方工作人员进行监督、检查，有权随时要求乙方调换不称职的工作人员。

3.1.6 甲方负责各业务单位、管理部门的联系协调，如有相关会议由甲方主持召开。

3.1.7 甲方应为乙方在实施项目过程中遭遇的如检查受阻、与属地工作人员沟通不顺畅等困难提供适当的帮助，并予以协调。

3.1.8 若乙方不能按照本合同约定履行监督检查工作，甲方有权相应扣减服务费，具体如下：

3.1.8.1 因乙方原因，不能按照合同约定按时开展检查工作，甲方可视情况酌情扣除乙方50元-1000元的款项，具体数额由甲方根据后果严重程度确定。本合同中约定的工作照常履行。

3.1.8.2 乙方不能按时完成规定的检查任务或出现检查错误，给甲方造成影响（如：影响指标评价），甲方可视情况酌情扣除乙方50元-1000元的款项，具体数额由甲方根据后果严重程度确定。

3.1.8.3 乙方不能按时将检查报告上报至甲方，或出现虚假错误数据、信息，给甲方造成影响，甲方可视情况酌情扣除乙方50元-1000元的款项，具体数额由甲方根据后果严重程度确定。

3.1.9 乙方配合甲方开展评价工作，甲方月度综合成绩排名位列街镇序列前15名（含）。若甲方月度综合成绩排名位列街镇序列15

名之后，甲方可相应对乙方予以费用扣除，扣除不超过合同金额的0.02%。

3.1.10 甲方应按本合同第四条的约定向乙方支付款项。

3.2 乙方权利和义务

3.2.1 乙方应按照本合同约定的工作范围和时间完成其服务。

3.2.2 乙方保证其派出人员拥有从事本项目工作的资质及能力，并保证服务成果不侵犯任何第三方的知识产权。

3.2.3 乙方保证其服务符合2.3约定的质量要求，若在服务成果的使用过程中发现有因乙方原因导致的缺陷，将按照本合同约定承担责任。

3.2.4 乙方应按照本合同第五条的约定向甲方交付服务成果。

3.2.5 乙方有权要求甲方按照合同约定支付服务费用。

3.2.6 乙方保证其派出人员严格遵守甲方的有关规章管理制度和项目管理规范。

3.2.7 乙方有权对服务范围内的安全隐患向甲方提出改进意见，由甲方协调相关部门进行研究和会商。

3.2.8 如乙方人员在服务过程中发生工伤或致第三方人身财产损害的，由乙方负责处理相关事宜并承担责任。因乙方工作人员过失或过错导致的人身伤害、经济损失、法律责任均由乙方自行承担，与甲方无关。

四、价款及支付

4.1 合同总价款

本合同总价款为小写：¥2,685,000.00元，大写：人民币贰佰陆拾捌万伍仟元整，该价格为包含全部相关税费的最终价格。

4.2 付款方式

4.2.1 本合同中服务费采用按四次付款结算方式。具体如下：

【2026】年【6】月【15】日之前，甲方向乙方支付本合同款项的25%，即小写：¥671,250.00元，大写：人民币陆拾柒万壹仟贰佰伍拾元整。

【2026】年【9】月【15】日之前，甲方向乙方支付本合同款项的25%，即小写：¥671,250.00元，大写：人民币陆拾柒万壹仟贰佰伍拾元整。

【2026】年【12】月【15】日之前，甲方向乙方支付本合同款项的25%，即小写：¥671,250.00元，大写：人民币陆拾柒万壹仟贰佰伍拾元整。

【2027】年【03】月【15】日之前，甲方向乙方支付本合同款项的25%，即小写：¥671,250.00元，大写：人民币陆拾柒万壹仟贰佰伍拾元整。

乙方收款账户名：北京融通润园科技有限公司

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：110922992610802

4.2.2 在甲方银行发生的汇款费用及其他银行费用应由甲方承担，乙方应承担在乙方银行发生的上述银行费用。

4.2.3 乙方应当在甲方每期付款前十五个工作日内向甲方开具符合国家规定的该款项发票并交付给甲方。乙方逾期开票的，相应付款期限顺延。

五、验收

5.1 乙方应按照合同约定的期限、形式和数量完成服务，在合同有效期满后5个工作日内准备验收报告并交付给甲方。

六、知识产权及保密

6.1 甲乙双方任何一方应对在本合同签订或履行过程中所接触到的接触、处理的所有甲方及相关单位、市民个人信息（包括但不限于姓名、联系方式、住址、投诉内容）其他应当保密的信息等，均仅限于履行本合同之目的使用，不得用于本合同以外的任何用途。

6.2 本合同规定的保密义务在本合同履行完毕后，保密信息接受方仍应承担保密义务，期限为长期，合同终止不影响双方保密义务的履行。

6.3 因乙方原因导致政府工作信息、市民个人信息及其他应当保密的信息泄露的，乙方应承担由此产生的全部法律责任，并向甲方支付本合同价款10%的违约金。违约金不足以弥补甲方或其他第三方损失的，乙方还应当继续弥补实际损失。

七、违约责任

7.1 甲乙双方任何一方不履行合同义务或者履行合同义务不符合合同约定的，均视为违约。违约方应当承担继续履行、采取补救措施或者赔偿损失等违约责任。

7.2 甲乙双方在完成双方签署的书面确认事项后，任何一方提出变更要求，并经对方确认生效，导致项目进度延迟的，不视为对方违约。

7.3 甲方未按约定时间履行付款义务，并导致项目进度延迟的，双方应重新协商项目进度安排并予以书面确认。因乙方的违约行为导致甲方逾期付款的，甲方不承担违约责任。

7.4 因甲方的原因或与甲方具有协作关系的第三方的原因导致项目进度延迟的，乙方不承担违约责任。

7.5 如乙方向甲方交付的工作成果未能确认合格，乙方要在限定的时间内予以改进，并再次提交甲方确认，直至工作成果经甲方确认合格，否则，乙方应当向甲方支付本合同金额30%的违约金。

7.6 甲乙双方的全部赔偿责任，包括但不限于因合同、侵权、违约或者违反保证或其他引起的赔偿。

7.7 任何一方违反第11.1条款，应弥补原雇主因此而产生的录用、培训、再招聘等损失。

八、法律适用及争议解决

8.1 本合同适用中华人民共和国法律。

8.2 在履行本合同的过程中发生争议，双方当事人和解或调解不成，双方约定向北京市海淀区人民法院起诉。

九、不可抗力

9.1 由于不可抗力致使合同无法履行的，受不可抗力影响一方应立即将不能履行本合同的事实书面通知对方，并在不可抗力发生之日起十五日内提供有关相关政府部门或公证机关出具的证明文件。

9.2 本合同在不可抗力影响范围及其持续期间内将中止履行，本合同执行时间可根据中止的时间相应顺延，双方无须承担违约责任。不可抗力事件消除后，双方应就合同的履行及后续问题进行协商。如

果不可抗力原因造成本合同中止履行超过5个工作日，任何一方均有权解除合同。

9.3 若因甲方原因造成延迟履行后发生不可抗力的，最终导致甲乙双方就本合同造成延迟履约的，不能免除甲方延迟履约的违约责任，若乙方延迟履行本合同后发生不可抗力的，不能免除乙方延迟履约的违约责任。

十、合同的变更、转让和终止

10.1 本合同一经生效，非经甲乙双方书面同意，任何一方以任意方式对合同条款的增减及其他变更均无约束力。

10.2 非经一方书面同意，另一方无权转让本合同及该合同约定的全部或部分权利、义务。

10.3 甲乙双方中任何一方提前一个月以书面形式通知另一方，经双方协商，可以提前终止合同。合同提前终止后，对于乙方已经投入并经甲方确认的工作量，甲方应核算金额向乙方进行支付，已经支付的部分超过乙方工作量的，乙方应予退还。

10.4 甲乙双方全部履行合同及相关附件约定的义务后，本合同自然终止。本合同及相关附件任何条款之法律效力于尚未终止前，均及于双方当事人和各自的承继人、受让人。

10.5 乙方未按甲方要求完成工作的，甲方拥有合同解除权，但甲方须提前一个月告知乙方。若项目相关金额未支付，甲方应于终止合同后十五个工作日内，扣除甲方依本合同应收的违约金、扣减款项及赔偿金后支付于乙方。若项目相关金额已支付到位，乙方应于终止合同之日起五个工作日内，按照甲方要求，退回该项目尚未发生的款项。

十一、其他

11.1 互惠条款：自合同生效至合同执行完毕后一年内，双方互不聘用对方员工或者以其他方式与之合作，本条款亦适用于双方的关联公司。通过法定公开招考程序录用的不受此限。

11.2 除双方在合同中约定的条款外，其他未尽事宜均以补充协议形式另行约定，补充协议与本合同具有同等效力。

11.3 所有因本合同履行或与本合同有关的通知均应以书面形式做出，以专人递交、传真、速递公司速递或其他双方认可的通讯方式发往本合同第一条列明的地址或其他对方事先指定的地址，所有通知实际到达前述地址的工作日视为收到通知之日。如一方的上述地址发生变更，则应于变更发生之前五个工作日书面通知对方该变更情况。

11.4 本合同各条款的标题只是为了阅读和援引方便而设立，当某个条款具体内容与标题的含义不一致时，不影响该条款具体内容之效力。

11.5 任何一方未行使其于此合同项下的任何权利均不得构成或被视为该方对这些权利或其他权利的放弃或丧失。

11.6 如果此合同中的任何条款或约定被认为非法或不可执行，则除这些条款和约定以外的其他条款的效力和可执行性不因此而受到影响。

11.7 本合同书一式拾份，甲方执伍份，乙方执伍份。自双方法定代表人或授权代表签字并加盖公章或技术合同专用章之日起生效。

此页无正文

景观律师事务所审定

甲 方	名称（或姓名）	北京市海淀区人民政府万寿路街道办事处		
	法定代表人	(签章)		
	授权代表	孙廷强 (签章)		
	联系（经办人）	(签章)		
	住 所 (通讯地址)	北京市海淀区永定西里小 区11号楼	邮政 编码	100039
	电 话		传真	
	开户银行			
	账 号			
乙 方	名称（或姓名）	北京融通润园科技有限公司		
	法定代表人	贾淑霞		
	授权代表	李阳 (签章)		
	联系（经办人）	李阳 (签章)		
	住 所 (通讯地址)	北京市海淀区西三 环北 路72号院 A 座12层1504	邮政 编码	100081
	电 话	010-68414590	传真	010-684145 90
	开户银行	招商银行股份有限公司北京海淀科技金 融支行		
	账 号	110922992610802		



2026年3月6日



2026年3月6日

印花税票粘贴处



登记机关审查登记栏:

经办人:

年 月 日

技术合同登记机关（专用章）



