

合同编号： _____

2026年度林校路街道网格巡查服务项目合同



甲 方： 北京市大兴区林校路街道办事处

乙 方： 北京兴智新创科技有限公司

签署日期： 2026.3.12

甲方：北京市大兴区林校路街道办事处（以下简称甲方）

乙方：北京兴智新创科技有限公司（以下简称乙方）

依据《中华人民共和国民法典》及有关法律、法规的规定，甲乙双方本着自愿、平等、互利的原则，就甲方委托乙方提供网格化管理巡查和12345热线服务事宜，签订本合同：

第一条 委托服务地点、服务期限

1.1 服务地点：北京市大兴区林校路街道办事处及所辖区域

1.2 服务期限：本项目服务期1年，合同有效期自2026年3月13日起至2027年3月12日止。

第二条 委托服务及说明

2.1 乙方提供12345市民服务热线值守、回复、告知性办结、不计入考核、案件延期办理、数据分析、市民诉求办理咨询等市民服务热线案件办理服务。做好网格巡查、问题上报、案件办理、网格化管理咨询服务等工作。针对林校路街道实际情况，配合科室和社区做好为民服务工作，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。

2.2 12345市民服务热线工作内容

2.2.1 提供12345市民服务热线系统值守服务

系统值守-签收：做好12345市民服务热线市级、区级系统值守工作，做好联络电话的值守。按规定时限完成受理案件的签收/退回、派单。做到12345系统正常运转，确保一年7*24小时不间断运行。

系统值守-响应：做好市民诉求案件签收后的电话响应工作，让市民能感受到政府对市民反映问题的重视，并告知市民政府已接到案件并责成有关单位进一步处置，请市民保持信息畅通，响应率要求达到100%。

系统值守-派单：根据本街道各承办单位权责划分，完成案件的分转派单；在承办单位退回案件时进一步完成案件归属的确认工作并完成案件的再次分派。

2.2.2 提供12345市民服务热线案件回复服务

审核承办单位12345相关案件的回复内容，将承办单位回复内容按照格式完成整理和归档（按照区级、市级平台要求完成上传归档）并反馈区级和市级系统。同时整理留存案件相关材料。

2.2.3 提供12345市民服务热线告知性办结服务

对于符合《群众企业诉求适用“告知性办结”工作办法》相关规定的超出北京12345热线受理范围、重复反映的诉求，告知诉求人相应法定渠道，并根据相关要求进行处理。

2.2.4 提供12345市民服务热线不计入考核服务

按照市级部门对案件不予考核的相关规则，对相关案件做好分析、审核、修改、撰写、整理等工作，完成案件的不计入考核工作。

2.2.5 提供12345市民服务热线延期办理服务

按照市级和区级业务规则，做好案件的延期办理相关工作的审核、提交、咨询服务，逐月向12345主管科室、区级、市级汇报工作进展，并提供相关佐证材料，做好相关案件的销账处理。

2.2.6 提供12345市民服务热线数据分析服务

做好市民热线案件的日统计、月汇总和分析，坚持用数据说话、用数据创新、用数据管理，查找市民关注热点和难点。

2.2.7 提供12345热线市民诉求办理体系建设咨询服务

主要从市区政策解读、考核规则应对、现场指导培训、办理标准规范推广等角度开展工作。

2.3 网格化管理服务工作内容

2.3.1 提供网格化管理巡查服务

网格巡查区域覆盖林校路街道辖区，网格巡查队伍需保证社区内部、社区外部、公共区域每天巡查1轮次以上，巡查覆盖率达到100%。

2.3.2 提供案件上报服务

按照社区内、社区外、公共区域重点进行巡查，除户内、门店内、企业内部暂不进入外，其他区域各类社会管理问题均要及时上报，对于常态化治理类问题、突发紧急类问题按照区中心要求的时限内上报。

2.3.3 提供案件办理服务

对巡查发现力所能及的问题要第一时间上报并解决。安全隐患类事项要求巡查员在保证自己安全情况下，对问题点位进行值守，提醒行人注意安全，等候专业力量处置。执法协助类事项要求网格巡查员服从执法人员指挥，配合执法。

2.3.4 提供网格化管理咨询服务

将管理区域进行精细化分工，形成网格化联动运行模式，整合现有资源，以大数据为有效支撑，以网格化管理模式为工作思路，提高林校路街道精细化管理水平工作。

2.4 完成其他甲方临时交办的接诉即办、网格巡查相关工作。

第三条 服务费用及支付方式

3.1 服务费共计人民币4062768元（大写：肆佰零陆万贰仟柒佰陆拾捌元）

3.2 付款方式

合同签订后1个月内支付合同总额20%的服务费，即812553.6元；

合同签订满3个月后支付合同总额30%的服务费，即1218830.4元；

合同签订满6个月后支付合同总额30%的服务费，即1218830.4元；

服务期满后并完成结算审核后1个月内支付合同总额20%的服务费，即812553.6元；。

3.3 本合同支付过程中如需结算审核，根据结算审核结

果结算付款，甲方付款周期应作相应延长；如因甲方内部审批流程造成延期支付，甲方及时通知乙方，乙方不予追究延期付款责任。

3.4 如因财政资金划拨不及时、不足额、不到位造成付款期限延迟的，甲方不承担延迟付款的违约责任，但应当及时向乙方进行告知。

3.5 每期付款前，乙方应提供等额有效发票，否则甲方有权拒绝支付。

3.6 乙方收款信息：

开户名：北京兴智新创科技有限公司

开户银行：中信银行北京崇文支行

账号：8110 7010 5400 3350 044

第四条 甲方权利和义务

4.1 甲方有权对乙方提供的服务团队进行工作指导和监督。

4.2 根据大兴区接诉即办和网格化管理考核标准，甲方有权要求乙方对其考核制度和工作服务标准进行调整。

4.3 甲方有权要求乙方改进或完善接诉即办和网格化服务管理工作相关标准或要求，并接受乙方对工作的合理化意见和建议。

4.4 乙方不能按要求完成本合同相关工作时，甲方有权要求乙方调整工作角色，并对工作提出整改或调整意见。乙方应当于甲方提出要求之日起十日内响应并完成，否则甲方有权拒绝支付相应费用。

4.5 乙方的工作行为导致甲方遭受经济损失和政府形象受到损害的，甲方有权视情况解除本合同，并要求乙方承担赔偿责任。乙方当班值守时，由于失职、渎职造成事故或给甲方带来经济损失的，甲方有权视情况解除本合同，并由乙方承担相应的经济赔偿责任。

4.6 甲方按照合同第三条约定的付款时间和方式向乙方支付服务费。

4.7 甲方不承担本合同约定之外的任何费用。

4.8 甲方有权指定人员对乙方工作人员的工作进行监督、检查和指导，有权要求乙方更换不适合在甲方工作的工作人员。

4.9 确有必要时，甲方需研究解决乙方提出的有关问题，采取必要的改进和防范措施。

4.10 甲方有义务尊重工作人员的工作，对工作人员履行职责的行为予以必要的支持、配合。

4.11 甲方如果发现乙方工作人员违规工作时，甲方有权当场要求其停止违规作业并改正，同时告知乙方，由乙方进行处理并于2日内更换其他符合甲方要求的人员。

第五条 乙方权利和义务

5.1 乙方有权要求甲方按时支付本合同第三条约定的服务费用。

5.2 乙方有权拒绝履行合同外甲方提出的违反国家法律法规的服务的要求。

5.3 乙方需对派遣到甲方的服务团队人员进行岗前培训，包括思想教育、日常管理、行政管理制度和业务培训。

5.4 乙方在开展本合同所涉服务时应积极配合甲方与政府相关科室的工作，并保持良好关系。

5.5 乙方团队驻场服务期间需遵守甲方各项规章制度。

5.6 乙方项目负责人应接受甲方业务领导，并管理乙方服务团队日常工作。

5.7 乙方在工作中接触到的任何资料、文件以及数据，负有保密责任，乙方不得以任何方式向任何第三方提供或透露，并签订保密协议书。

5.8 乙方应当按照工作方案，认真做好承包服务范围内各项工作，确保工作质量。

5.9 乙方应当按照甲方制定的工作方案及相关法律法规的要求进行作业，不能从事违法乱纪活动，乙方独立对自己的行为承担全部责任，甲方对此不承担任何责任。

5.10 乙方负责对本项目聘用的人员进行日常管理、教育、专业作业和安全知识的培训，定期召开培训会议，具体方案须向甲方报备。

5.11 乙方负责支付聘用人员的工资、福利和缴纳有关社会保险费用。

5.12 乙方负责处理在工作过程中发生的交通、工伤、死亡事故，劳动纠纷及其他事项，费用由乙方支付，责任由乙方独自承担。

5.13 乙方负责处理在工作过程中与第三方发生的纠纷、并独立承担由此产生的法律责任。

5.14 乙方对甲方在检查考核中发现的问题要及时整改、对甲方的考核结果及处理决定要严格服从。

5.15 乙方在服务中应及时向甲方报告工作进展及工作效果。

第六条 合同变更及违约责任

6.1 如遇接诉即办或网格巡查工作改革，乙方需配合甲方需求进行人员增减等事项，服务费以实际发生为准。

6.2 甲、乙双方经协商一致后在合同有效期内可变更本合同。

6.3 因乙方未履行本合同约定义务，经甲方书面通知后在甲方通知的期限内仍未履行或改正整改的，甲方有权解除本合同。

6.4 甲方根据有关规定或者工作需要向乙方提出具体工作要求后，乙方未按甲方提出的具体工作要求或甲方指定的规章制度执行的，甲方有权解除本合同。

第七条 不可抗力

7.1 本合同有效期内，任何一方因遭遇不可遇见、不可避免或不可克服的事件导致不能全部或部分履行本合同约定的义务的，互不承担违约责任。

7.2 遭遇不可抗力事件的一方应当于不可抗力事件发生后立即通知另一方。

第八条 争议解决

甲乙双方因履行合同发生争议的，双方协商解决，协商不成的，任何一方可向本合同签署地大兴区的人民法院提起诉讼。

第九条 附则

9.1 本合同一式陆份，甲、乙双方各执叁份。具有同等法律效力。

9.2 本合同自甲、乙双方签字盖章之日起正式生效。

9.3 本合同未尽事宜由双方依法另行协商后，并以附加的形式增加，附件与本合同相同，具有同等的法律效力。

本合同附件为：【无】

(以下无正文，为签订页)

甲方（盖章）：北京市大兴区林校路街道办事处

地址：北京市大兴区京开路兴丰段7-2

法定代表人/负责人

或被授权人（签字或盖章）：于明杰

日期：2026.3.12

乙方（盖章）：北京兴智新创科技有限公司

地址：北京市大兴区新源大街29号院1号楼13层1301

法定代表人/负责人

或被授权人（签字或盖章）：

日期：2026.3.12