

合同编号:

羊坊店街道接诉即办案件全流程辅助 服务项目合同

甲方：北京市海淀区人民政府羊坊店街道办事处

乙方：北京政信 1890 智能科技有限公司

签订时间：2026 年 3 月 6 日

签订地点：北京市海淀区



羊坊店街道接诉即办案件全流程辅助服务项目合同

甲方：北京市海淀区人民政府羊坊店街道办事处

法定代表人：

通讯地址：北京市海淀区羊坊店路6号天洋大厦 邮编：100038

联系人：

联系方式：

乙方：北京政信1890智能科技有限公司

统一社会信用代码：91110108078528585H

法定代表人：李浩浩

通讯地址：北京市海淀区中关村南大街5号1区689号海淀科技大厦309室

联系人：续玥

联系方式：010-68915728

本合同各方经平等自愿协商，就乙方向甲方提供服务事宜签订本合同。

第一条 服务项目

乙方提供下列服务：

服务项目名称：羊坊店街道接诉即办案件全流程辅助服务项目合同

项目地点：北京市海淀区人民政府羊坊店街道办事处

项目主要需求:

1. 派单响应: 负责北京市、海淀区市民服务热线平台案件的签收、审核、转派工作, 实行 7 × 24 小时值班制度, 接收诉求后及时响应、派转。

2. 办理反馈: 承办单位接收转办案件后第一时间完成受理响应, 在承诺时限内完成办理。办理进展情况和办理结果及时向平台进行反馈, 并在平台进行记录。

3. 督办催办: 座席实施监督, 每天对办理的关键时间节点的案件进行整理、提醒、监督, 避免案件逾期;

4. 三率研判: 负责优质工单案件办结后与承办单位的质量跟踪工作, 与各承办单位了解案件办理后的解决及满意情况, 核实案件是否实质性解决, 听取各承办单位反馈案件办理结果的录音, 记录录音中反映人态度、对解决情况的具体描述、是否引发其他诉求等, 在诉求台账中记录跟踪信息, 确保街道全面了解案件的进展和最终处理结果。

5. 数据整理: 对考核周期诉求信息进行分类、统计、汇总、分析和预测出具舆情相关的初步分析报告, 同时对受理情况进行监测, 对集中突发问题进行研判预警。

6. 不合理诉求申报: 协助日常市民服务热线“12345”案件的不纳入申报、挂账案件的初步审核与梳理, 对不合理、不符合政策法规的诉求及时在考核期内申报, 按照申报事项应用情况和申报标准, 收集并校正申报理由和申报材料, 提高案件申报通过率。

具体服务要求见附件“服务方案说明”。

第二条 服务期限

2.1 服务期限：自 2026 年 3 月 6 日起（含当日）至 2027 年 3 月 5 日（含当日）止。

2.2 合同期届满后，在不改变合同其他条款的情况下，可视服务情况与乙方续签合同，续签次数不得超过两次，总服务期限不得超过三年，续签合同前，甲方应对乙方服务质量进行最终考核，考核不合格的，甲方有权拒绝续签。竞争性磋商文件及服务合同中未明确续签条款的，原则上不得续签。续签合同金额必须在预算批复金额内，且合同金额增加部分不能超过原合同采购金额的百分之十。

第三条 服务费用与付款方式

3.1 服务费用

服务费用总价为：人民币（大写）贰佰肆拾柒万零捌佰元整（¥2470800.00 元）（合同总价款）。

3.2 付款方式

双方同意阶段性付款方式：

第一次付款：合同签订后 15 个工作日内，支付合同总价款 50% 的款项，即：¥1235400 元人民币。（大写：人民币壹佰贰拾叁万伍仟肆佰元整）。

第二次付款：合同执行第九个月 15 个工作日内，支付合同总价款 30%的款项，即：¥741240 元人民币。（大写：人民币柒拾肆万壹仟贰佰肆拾元整）。

第三次付款：合同结束并验收通过后，甲方应向乙方支付本合同总价款 20%的款项，即：¥494160 元人民币。（大写：人民币肆拾玖万肆仟壹佰陆拾元整）。

3.3 乙方指定收款账号：

户名：北京政信 1890 智能科技有限公司

账号：110 952 630 510 601

开户行：招商银行股份有限公司北京海淀科技金融支行

乙方未授权任何员工、第三方收款；付款方未向指定账号付款导致损失的，乙方不承担任何责任。

3.4 发票

乙方应在甲方每次付款 10 日前向甲方提供正规足额增值税专用发票（发票税率：6%），否则甲方有权拒绝付款。

发票信息如下：

名称：北京市海淀区人民政府羊坊店街道办事处

纳税人识别号：111101080000583680

地址、电话：北京市海淀区羊坊店路 6 号，68160593

开户行及账号：北京农商银行海淀支行裕惠分理处

040518013000004841

3.5 差旅费用与其他费用

乙方提供服务中涉及的人工成本、差旅、文印、通信等成本支出，除本合同明确说明或甲方明确同意报销的以外，均由乙方自行承担。

3.6 本合同约定的服务费用已经包含乙方提供服务的全部成本，包括但不限于乙方的材料设备成本、乙方人员的工资/五险一金/加班费等人工成本以及其他成本。

3.7 本合同解除或终止时如仍有未结费用的，双方应在合同解除或终止后 10 个工作日内结算支付。

第四条 服务要求

4.1 转委托要求

未经甲方同意，乙方不得将服务的全部或部分转由第三人承担。

4.2 如因第三方的原因导致未能满足服务要求，仍视为乙方未能满足服务要求。

第五条 甲方其他权利义务

5.1 甲方有权随时对乙方提供的服务场所、工作设备、工作台账、日志及其他与乙方履行合同相关的材料等进行检查，并复制相关材料。但不得影响乙方的正常管理与经营。

5.2 甲方有权要求乙方按照适当的方式维护、保养、操作甲方或客户提供的设备、材料，如甲方提出要求，乙方应予改正。

5.3 甲方应按照本合同约定向乙方支付费用。

5.4 验收的标准和方案由甲方制定，乙方应予以配合。

第六条 乙方其他权利义务

6.1 乙方应当按照双方事先确认的方案安排、发布相关管理制度。

6.2 如乙方人员需要进入甲方场所作业的，必须按照甲方要求严格执行安全作业规程，不得携带或帮助无关人员进入甲方场所。

6.3 乙方在提供服务过程中，遭受任何损失的，由乙方/乙方人员按照相关法律规定自行向相关责任主体主张赔偿，除因甲方原因外，不得向甲方主张任何赔偿、补偿。

6.4 乙方人员在提供服务过程中，侵害他人人身、财产权益的，由乙方/乙方人员按照相关法律规定向相关主体承担赔偿责任，甲方不承担任何责任。

第七条 关于各方关系的特别声明

7.1 甲乙双方不建立劳务派遣关系或类似关系，乙方应向其员工承担用人单位的全部责任。甲方不对乙方员工承担任何用人单位或劳务派遣用工单位的责任。

7.2 甲乙双方不构成代理关系，乙方不得以甲方名义对外签署或发布任何文件、制度等。

第八条 知识产权

服务过程中乙方向甲方提交的各类文档、工作成果，全部知识产权归甲方所有。

第九条 违约责任

9.1 乙方提供的服务违法或侵犯他人权益的，应赔偿甲方全部损失，包括但不限于甲方因此支出的罚款、向他人作出的赔偿、诉讼仲裁费用、律师费用等；因甲方原因造成的除外。

9.2 乙方有下列情形之一的，甲方有权立即解除合同：

- (1) 乙方私自将甲方设备用于合同目的以外的用途的；
- (2) 乙方或乙方人员造成自身、甲方人员或客户人身伤害事故的；
- (3) 乙方或乙方人员造成甲方财产损失超过 30000 元的；
- (4) 甲方的生产设备需要转让给第三方，导致本合同无法实际履行的；
- (5) 乙方违反本合同约定，经甲方通知后在 10 天内仍不改正的；
- (6) 乙方违反本合同约定，根据法律规定或双方约定甲方有权解除合同的。

9.3 任何一方有其他违反本合同情形的，应赔偿守约方全部损失。

9.4 因甲方原因（如政策和预算调整等）导致本合同无法实际履行的，甲方应提前 30 日书面通知乙方，双方协商解除合同，甲方仅需支付乙方已实际提供合格服务对应的费用，无需承担其他违约责任。

第十条 保密

10.1 乙方因履行本合同或在本合同期间知悉的或收到的甲方的商务、财务、技术、产品的信息、用户资料或其他标明保密的文件或信息（以下简称“保密信息”）予以保密，未经甲方事先书面同意，不得向本合同以外的任何第三方披露。

10.2 本合同解除或终止后，乙方仍需遵守本条约定的保密义务。

第十一条 合同联系方式

双方一致确认本合同文本首部载明的联系人、联系地址为双方收、发相关文件资料的授权人和有效司法送达地址，并按照下述方式确认送达，合同一方变更联系人或地址的，须及时书面通知另一方，否则将承担通知不能的法律后果。

（1）通过电子邮箱及其他电子方式送达时，发出之日即视为有效送达。

（2）通过快递等方式送达时，对方签收之日或发出后第三日视为有效送达（以两者较早一个日期为准）；对方拒收或退回的，视为签收。

本联系方式条款为独立条款，不受合同整体或其他条款的效力影响，始终有效。

第十二条 争议解决

因本合同引起的或与本合同有关的任何争议，由合同双方协商解决，也可由有关部门调解。协商或调解不成的，应向北京市海淀区人民法院起诉。

第十三条 附则

13.1 本合同一式陆份，合同各方各执叁份。各份合同文本具有同等法律效力。

13.2 本合同附件是本合同的一部分，具有与本合同同等的法律效力。

13.3 本合同自双方法定代表人或授权代表签名并加盖公章或合同专用章之日起生效。

(以下无正文)

(本页无正文，为合同签署页)

签订日期: 2026 年 3 月 6 日

甲方(盖章): 北京市海淀区人民政府羊坊店街道办事处

法定代表人或授权代表(签名): 李雪艳

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(签名): 李浩浩

附件：服务方案说明

一、服务目的

为积极响应中共北京市委组织部和北京市政务服务管理局《关于做好对〈市民热线反映〉“接诉即办”工作方案》京政服发〔2018〕62号文的工作要求，全市各街镇应建立7×24小时全时段响应机制，加大督办反馈力度，通过聘用第三方服务外包的方式，建立“7×24小时工作机制”团队，提供全年、全时段值班服务。实现接诉即办案件全流程处理：接收市、区两级市民服务热线案件，完成对接诉即办案件派单响应、办理反馈、督办催办、三率研判和不合理诉求申报等工作，并承担考核周期诉求信息数据整理与分析工作，促进“接诉即办”工作质量和效果进一步提升。

二、服务内容

一是通过标准化工作流程、规范化工作制度，提供专业化服务团队。全面执行7×24小时值班值守制度，完成全时段案件流转、三率研判、数据整理等工作，提高热线接诉的办理质量和工作效率。

二是保障街道考核申诉上报信息真实有效，各类考核申诉工作按时限要求完成报送，形成每月申诉台账，完成考核申诉线上、线下申报，申报类型审核、情况说明材料收集与修改，提升申诉材料整体水平。

三是协助梳理街道“接诉即办”工作职责及工作流程，总结市、区两级机制和最新政策，结合当前街道的需求，对“接诉即办”工作进行专项分析，出具月度分析报告，实现“接诉即办”案件全流程辅助精细化、现代化、数据化管理。

三、服务计划安排

一是提高案件运转办理质量。设置12345市民热线座席，对12345系统进行盯守（含法定节假日），完成市、区两级12345系统转办工单的情况初核，并在规定时间内准确高效地完成案件签收及退回操作流程；根据各科室的职能职责，将案件快速研判并派发至各业务科室或社区，如遇重点案件或不稳定情况，及时进行电话沟通；遇到重要情况及时请示报告，并严格按照考核周期，负责到期催办工作并在业务系统及时办结。

二是强化数据分析能力。数据分析团队要对诉求信息进行分类、统计、汇总、分析和预测，形成月度分析报告，包括诉求总量、诉求类型、集中问题、区域分析、承办情况等，与历史同期数据进行对比，体现数据变化规律；对每月市级考核明细进行分析总结，复盘上周期存在问题、失分原因，提出改进措施，完成其他各类统计报告等事务性工作；对群众关注的热点问题和集中诉求及时梳理总结，找出存在问题及成因，形成数据分析报告，为领导调度、去基层调研提供决策参考。

三是优化考核申报流程。丰富完善管理台账，对案件签收、退回、转办、结案信息进行登记，建立诉求台账档案，对案件进

行标准化台账管理。提升案件办理质量，推动群众的诉求尽快解决，协助做好政策解释、矛盾调解工作，尽最大努力让群众满意。同时，优化案件的考核申报流程，认真研读不计入诉求办理评价或只评价诉求办理响应率事项清单，对各考核期内不合理、不符合政策法规的诉求收集并校正申报理由和申报材料，及时完成申报。

四、服务要求

1. 完成7×24小时案件流转工作

保障平台全年7×24小时要求承接12345市民服务热线平台派转案件及时处置工作，确保案件在规定时限内完成签收、合理回退、信息核实、后期催办等工作。

2. 辅助完成三率研判工作

负责对所有“接诉即办”案件进行质量跟踪工作，了解案件办理后的解决及满意情况，确保响应率保持在100%。

3. 辅助完成数据整理分析工作

负责进行案件的数据整理、统计和汇总等工作。

4. 辅助完成考核申诉工作

负责与业务科室、社区对考核申诉进行沟通协调；通过全面、细致的审核，及时发现并纠正业务操作中的疏漏和问题，确保各项业务操作符合政策要求和服务标准。

5. 辅助完成业务审核工作

对工单处置前段业务环节进行审核，确认并盯守案件签收、退回流程的规范性，协调疑难复杂、无法确权案件的转办工作，完成工单结案意见、申报事项、申诉理由及佐证材料的审核工作。

6. 辅助完成城管科业务工作

协同支撑城管科日常业务开展，为城管科二级业务平台提供专属化、精准化、高效化全流程辅助服务；具体承担现场信息采集、多方沟通反馈、案件推进办结、吹哨报到落实、申诉文案规范撰写、佐证材料归集整理等工作，全力保障城管科各项工作目标高质高效完成。