

## 永定路街道 2026 年接诉即办业务服务项目合同

甲方：北京市海淀区人民政府永定路街道办事处

住所地：北京市海淀区金沟河路 16 号院 5 号楼

法定代表人：刘晓东

联系人：杨宗梅

电话：18610919807

邮编：100143

乙方：北京融通润园科技有限公司

住所地：北京市海淀区西三环北路 72 号 A 座 1504

法定代表人：贾淑霞

社会信用代码：91110108MA006DNG2A

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

联系人：李阳

联系电话：15811282797

邮编：100081

为进一步做好甲方“接诉即办”工作，甲方特委托乙方实施甲方“接诉即办”专项服务项目。协助甲方进一步完善市、区级热线平台的工作体系，保证甲方“接诉即办”工作机制的良好运行，及时解决老百姓身边的问题，为老百姓提供一个舒适、安全的生活环境，全面提升甲方辖区群众的获得感、幸福感、安全感。

为了明确甲、乙双方的权利和义务，履行各自的职责，高效优质地完成项目要求。按照《中华人民共和国民法典》的有关规定，甲乙双方在平等、自愿的基础上，经协商一致，签订合同如下：



## 第一条 合同名称

永定路街道 2026 年接诉即办业务服务项目

## 第二条 服务内容

1. 乙方应当组建工作团队，明确设置项目经理、座席岗、结案岗、数据岗，合理部署人员，保障在合同服务期内甲方“接诉即办”平台每天 24 小时不间断正常运转。

2. 负责市级和区级“接诉即办”平台下派案件的及时响应、签退、转派、催办、审核、结案工作，并做好紧急问题的流转处理、跟踪反馈。

3. 负责建立“接诉即办”工作台账，按甲方指定格式及要求实时、准确、完整记录平台接收案件流转动态，台账数据规范存储，做到可追溯、可核查。

4. 负责按照甲方“接诉即办”工作运行情况及案件接收、办理及评价情况，做好各类数据监测与支撑，按甲方要求的时间、格式、内容形成日报、周报、月报、年报及个性化分析报告等。

5. 负责根据甲方要求，开展业务培训指导，培训内容及成果需经甲方审核确认，及其他突发、临时应急保障工作。

## 第三条 本合同期限

本合同服务期自 2026 年 5 月 1 日至 2027 年 4 月 30 日止。

## 第四条 合同总价

本合同总价为 2,327,640.00 元人民币。大写：人民币贰佰叁拾贰万柒仟陆佰肆拾元整。本合同总价为固定总价，包含乙方完成本项目所有服务内容的全部费用，除甲方书面确认的增项外，甲方无需支付其他任何费用。

## 第五条 付款方式

(一) 本合同价款分三次支付，付款前乙方需向甲方提供符合国家税法规定的等额发票，否则甲方有权延迟或拒绝付款且不承担违约责任。

1. 合同生效后 10 个工作日内，乙方完成工作团队组建、人员培训，经甲方验收合格，且甲方收到乙方出具正式发票后，首付合同总额的 50%作为首付款，计：人民币 1,163,820.00 元，大写：人民币 壹佰壹拾陆万叁仟捌佰贰拾元整。

2. 至 2026 年 9 月、乙方已经全面履行了本合同、无违约行为且甲方在收到乙方出具正式发票后，向乙方支付合同总额的 30%，计：人民币 698,292.00 元，大写：人民币 陆拾玖万捌仟贰佰玖拾贰元整（但因乙方违约，甲方扣减应支付乙方费用除外），如乙方违约，甲方有权扣减未支付乙方费用。

3. 至 2027 年 5 月、在乙方已经全面履行了本合同、无违约行为且甲方在收到乙方出具正式发票后，向乙方支付合同总额的 20%（尾款），计：人民币 465,528.00 元，大写：人民币 肆拾陆万伍仟伍佰贰拾捌元整（但因乙方违约，甲方扣减应支付乙方费用除外），如乙方违约，甲方有权扣减未支付乙方费用。

## 第六条 权利和义务

### (一) 甲方权利与义务

1. 甲方有权对乙方的项目实施情况进行全过程、全方位检查和监督，可采取现场检查、系统抽查、电话核查等方式，对检查中发现的问题及时向乙方提出书面或口头改进意见，并要求乙方在甲方指定期限予以整改，整改结果需经甲方验收确认。对乙方不符合本项目要求规定，造成严重影响的行为有权视情节轻重要求乙方支付违约金、扣减服务费直至解除或终止合同。

2. 甲方有权监督检查乙方的业务培训情况，可参与培训全过程，对不合格的培训要求乙方重新组织。

3. 甲方可要求乙方调整不合格项目人员，乙方应当于 20 日内调整到位，新调整人员需经甲方审核合格后方可上岗，若乙方逾期未调整或新调整人员仍不合格，甲方有权按每人次 500 元标准扣减服务费。

4. 甲方可根据政策的变动并结合实际情况对合同项目内容进行修改和补充，乙方对于合同服务范畴内的事项应配合。

5. 在乙方已经全面履行了本合同且无违约行为后，甲方应按时支付款项。本合同的项目实施经费由政府拨款，如因政策影响，拨款未能及时到位，甲方不承担违约责任，乙方不得以此为由而不履行本合同规定的义务，且需保证服务质量不降低。

6. 甲方向乙方提供办公用房、办公设备、互联网、工作证、办公纸笔等，不提供食宿。乙方应妥善使用甲方提供的办公用房及相关物资，定期进行维护保养，若因乙方使用不当造成损坏的，乙方应照价赔偿。

7. 甲方有权对乙方的服务质量、工作效率、人员管理等情况进行定期和不定期考核，考核结果作为付款、解除合同的重要依据。

## （二）乙方权利和义务

1. 乙方应当按本合同要求，全面、及时、保质保量履行本合同约定的所有工作内容，严格遵守甲方制定的接诉即办工作管理制度、操作规范等相关规定。

2. 在乙方已经全面履行了本合同且无违约行为后，乙方有权根据合同约定要求甲方支付按期领取合同约定费用。

3. 乙方有权对业务工作提出建议，建议以书面或口头形式提出，甲方可视情况决定是否采纳。

4. 乙方有履行承诺的义务，并按甲方要求的时间、方式参加由甲方组织的检查和综合考评。

5. 乙方应接受甲方的检查监督及指导，按时完成甲方交办的各项工作任务。乙方应为本合同的工作人员提供工作需要的办公设备、应用软件等。

6. 按甲方的要求开展工作，如有改变，乙方应提出书面申请，并征得甲方的书面同意，未经甲方书面同意，乙方不得擅自变更工作内容、人员配置、服务方式等。

7. 乙方应当与履行本合同的工作人员签订劳动合同，并由乙方按时、足额支付工资、福利待遇和社会保险。乙方与上述工作人员的劳动合同纠纷及其他纠纷由乙方自行及时妥善解决，解决期间不得影响本项目的正常开展，若造成甲方损失的，乙方应予以全额赔偿，并不得影响本合同的履行及甲方的工作。

8. 乙方不得将本合同约定工作以任何方式转让、分包、转包或委托给第三方，乙方不得将与本项目有关的文件、资料转让、泄露或交给第三方。

9. 乙方履行本合同的工作人员，上岗应服装整齐，并文明用语、礼貌待人、树立良好的工作形象，甲方有权制定工作人员行为规范，乙方应严格遵守。

10. 乙方应加强履行本合同工作人员培训，不断提高工作人员的业务能力。

11. 乙方负责履行本合同工作人员的招聘及日常管理，确保人员足额到位、并且具备足够的能力以满足岗位需要。要求履行本合同人员相对稳定，原则上保证每位工作人员至少在本职岗位工作半年以上方可离岗。如确需离岗的，乙方应提前 15 个工作日向甲方提交申请，经甲方同意后，方可安排离岗。乙方在人员离岗后的 5 个工作日内补

充合格人员上岗，若乙方未按规定执行，甲方有权按每人每次 1000 元标准扣减服务费。

12. 如本合同解除、终止，乙方必须按照甲方指定时间无条件将甲方提供办公用房恢复原状并清理干净后进行腾退，同时完整移交所有与项目相关的台账、资料、数据等（包括电子档和纸质档），移交资料需经甲方书面验收确认。

13. 乙方应按甲方要求做好项目相关资料的归档工作，纸质资料需装订成册、电子资料需备份存储，甲方有权随时查阅、调取。

14. 乙方工作人员在工作中接触到的甲方及辖区群众的个人信息、工作秘密等，均需严格保密，不得泄露、倒卖，否则乙方应承担全部法律责任和赔偿责任。

#### 第八条 违约责任

1. 乙方违反本合同约定的行为均属违约行为。甲方有权对乙方违约行为追究乙方的违约责任并要求乙方支付违约金，乙方对此无任何异议，违约金不足以弥补甲方损失的，乙方还应赔偿甲方的实际损失（包括直接损失和间接损失）。

2. 如乙方连续 3 个月未完成本合同约定的工作内容，甲方有权单方解除或终止本合同，甲方解除或终止本合同的，乙方应在甲方通知后 3 个工作日内退还甲方已支付的全部款项，并按合同总金额的 20% 向甲方支付违约金。

3. 如发生应急事件，甲方有权随时安排和调整乙方服务时间（包括延长工作时间、节假日加班等）、服务地点及服务内容等，乙方应无条件配合，且不得要求甲方支付额外费用。如乙方或乙方工作人员不服从甲方工作安排调度，或乙方及乙方工作人员不履责，甲方有权随时解除、终止本合同，甲方解除、终止本合同的，甲方不再向乙方

支付任何费用，同时乙方应当按本合同约定服务费用总金额的 20%向甲方支付违约金，并赔偿甲方因此遭受的全部损失。

4. 如乙方损坏甲方提供的办公用房等物品（自然损耗除外），甲方有权在项目尾款中扣除相应金额，不足部分，乙方应当在甲方通知的期限内及时补齐。

#### 第九条 免责条款

因不可抗力（包括政策变化或甲方上级机关要求等）导致本合同无法继续履行的，甲、乙双方均不承担违约责任。不可抗力发生后，受影响一方应在 24 小时内通知对方，并在 7 个工作日内提供有效证明，双方应及时协商解决后续事宜。因乙方自身原因（如人员流失、设备故障、管理不善等）导致的服务中断、质量下降，不适用本免责条款。

#### 第十条 保密条款

甲方根据工作需要提供给乙方相关工作信息，乙方必须履行永久、全面的保密义务。

1. 甲方提供的所有涉密资料仅限乙方用于本合同，本合同履约管理过程中使用，乙方有义务对涉密资料及相关的内容保密，不得向第三方扩散、泄露，且需采取加密、专人保管等有效保密措施。

2. 乙方应遵守国家及甲方关于保密的相关规定，对甲方提供的有关政策、文件或资料、数据，无论合同期内还是合同结束后，都必须遵循保密原则，如泄漏或擅自向第三方提供，将承担相应的违约责任，违约金为合同总金额的 20%，违约金不足以弥补甲方损失的，乙方还应赔偿实际损失。造成国家利益损失的，追究法律责任。

3. 乙方按照本合同要求受理的所有信息（包括辖区群众诉求信息、个人信息、工作数据等）均属于公共管理内部资料，未经甲方书面许

可，乙方不得以任何形式公布、出售、转让、赠予、使用，违者追究法律责任，并赔偿甲方因此遭受的全部损失。

4. 乙方必须与履行本合同所有工作人员签订书面保密协议，保密协议内容需经甲方审核确认，乙方应将保密协议副本提交甲方备案，并对工作人员的保密行为进行监督管理，如因工作人员泄密造成损失的，乙方应承担连带赔偿责任。

5. 合同解除或终止后，乙方应在3个工作日内将所有涉密资料、信息原件及复印件、电子档全部移交甲方。

#### 第十一条 争议的解决

合同发生争议，双方友好协商解决。协商不成，由北京市海淀区人民法院诉讼解决。

#### 第十二条 合同生效及终止

##### （一）合同生效

本合同自甲乙双方法定代表人或授权代表签字、盖章之日起生效。本合同所有附件均为本合同不可分割的组成部分，与本合同具有同等法律效力。

##### （二）本合同出现以下情况时终止

1. 期限届满时自行终止。
2. 双方协商一致，以书面形式终止本合同。

3. 乙方有以下情形之一的，甲方有权立即解除、终止本合同，同时乙方应在甲方通知后3个工作日内退还甲方已支付的全部款项，并按合同总金额的20%向甲方支付违约金，违约金不足以弥补甲方损失的，乙方还应赔偿实际损失：

（1）违反本合同约定，造成重大伤亡或重大损失或使甲方权益受到实质性损害的。

(2) 因管理不善导致服务过程中出现重大失误，给甲方造成恶劣影响。

(3) 擅自将合同转包、分包、转让给第三者的。

(4) 违反本合同约定的保密约定的任何情形。

(5) 违反劳动法、劳动合同法或其他相关法律法规，造成媒体曝光、员工集体投诉等恶劣影响的。

(6) 《磋商响应文件》承诺项目未落实到位的，弄虚作假及其他不正当行为的。

4. 甲方因政策调整、机构改革等原因需要解除终止本合同的，甲方不承担违约责任，但甲方应提前 30 个工作日书面通知乙方，双方按实际服务期限结算费用，乙方应按甲方要求完成后续移交、腾退等工作。

### 第十三条 通知

本合同项下的通知应以书面、盖章形式发出。合同双方均应按合同抬头处的地址、联系人、联系电话向对方发送书面通知。任何一方改变通讯地址、联系人及通讯方式，应在改变后的七十二小时内以书面盖章形式通知对方。如未接到对方的改变通知，则发往上述地址的通知在下述规定的时间后即应视为已送达。如以专人递交方式送达，以收件人签字确认接收通知时为送达时间；如通过邮寄或快递方式送达，则以快递物流记录显示签收之日为送达时间；如通过甲方指定邮件或办公系统送达，发送成功即视为送达。

### 第十四条 合同的份数

1. 本合同自双方签字盖章后生效，本合同一式陆份，甲方肆份，乙方贰份，均具有同等法律效力。

2. 本合同附件与本合同具有同等法律效力。



3. 双方均同意双方授权代表人在本合同上签字视为已经取得了授权，无需再提供授权委托书。


甲方（盖章）：北京市海淀区人民政府永定路街道办事处

代表人： 

签订日期：2026年4月21日



乙方（盖章）：北京融通润园科技有限公司

代表人： 

签订日期：2026年4月21日



附件： 绩效考核

### （一）绩效考核设定目的

1.绩效考核设立旨在督促乙方高效完成甲方工作要求，由甲方对乙方制定绩效考核。

2.考核原则基于接诉即办工作中各环节进行设定。主要以过程性管理指标、考核成绩结果性指标为基准。

### （二）绩效考核具体内容

1.乙方工作人员在基础工作内容掌握是否全面，是否在整体工作中存在错误、失误等。如存在以上情况，甲方有权视情节严重要求乙方扣除 100 元-2000 元的服务费。甲方有权从应付乙方费用中扣除服务费。

2.乙方工作人员在工作中工作态度是否积极，是否存在消极、渎职、旷工、团队成员不稳定、基础工作开展受限等。如存在以上情况，甲方有权视情节严重要求乙方扣除合同总金额 5%-20%的服务费。甲方有权从应付乙方费用中扣除服务费。

### （三）绩效考核方式

1.绩效考核以接诉即办评价周期为准，即当月 19 日至次月 18 日为绩效考核期。具体考核结果由甲方综合实际情况进行评定。

2.对绩效考核中产生的服务费扣除，以季度形式进行结算，即三个绩效考核期进行一次结算。甲方有权从应付乙方费用中扣除服务费。



3.设立绩效考核改进期，如本绩效考核期存在问题，乙方积极配合甲方进行整改，于次月绩效考核改进期完成整改，经甲方认定后，甲方将不再追究乙方相关责任。