

# 2026年房山区市民服务热线及网格化工作 综合运营服务合同

甲方：北京市房山区城市管理指挥中心（以下简称甲方）

法人代表：武玉章

联系电话：89316117

地址：北京市房山区昊天大街 38 号 A 座

乙方：北京龙腾亿达人力资源服务有限公司（以下简称乙方）

法人代表：朱秋生

联系电话：13552286085

地址：北京市房山区良乡国槐街 2 号 1 号楼-113

依据《中华人民共和国民法典》及有关法律法规规定，甲乙双方本着自愿、平等、互利原则，就乙方向甲方 2026 年房山区市民服务热线及网格化工作综合运营服务项目 提供具体服务事宜，签订本合同：

## 第一条 服务地点、服务期限

1.1 服务地点：北京市房山区城市管理指挥中心。

1.2 服务期限：2026 年全年。

## 第二条 服务及服务目标

2.1 乙方在甲方指导下开展如下服务

2.1.1 提供 12345 市民服务热线剔除材料审核报送服务：按照市级考评规则，根据市级不予考核清单，研判不计入考评类别，依据业务规范及流程要求，核查不计入考评案件的情况说明内容是否符合申报的类别，提及的政策法规是否适用该案件，是否将

实事陈述清楚，是否语句通顺，逻辑清晰，是否有明显错别字等情况完成案件审核，如不符合与所负责单位沟通，指导各单位进行修改补充。

2.1.2 提供 12345 市民服务热线数据分析及优秀案例整理报送服务：负责市民服务热线与网格化工作相关报表编撰报送，梳理分析热线案件，挖掘问题并编撰预警提示，绘制完善数据图册。开展各类专项、年度及特殊时期诉求情况分析，协助各单位反馈办理情况。收集整理各单位热线经验做法并报送优秀案例。编撰报送相关专刊及公众号内容，协助区城市管理指挥中心完成优秀案件拍摄相关工作。

2.1.3 提供网格化服务：负责审核房山区 28 个属地及相关区直部门上报的网格案件，核对信息内容，包括事件发生的具体地点、时间、涉及人员或事物、问题描述等关键要素，符合市网格办工作要求的案件予以立案，不符合的沟通相关属地修改完善；审核上报案件的办理结果并提交办结。负责将外勤网格员上报的案件在系统内进行立案，并根据事件所属领域和相关部门的职责范围，转派至相应部门解决问题，直至案件办结。定期梳理网格案件，挖掘各类事件的发生频率、分布规律、发展趋势等信息进行整理并上报，为制定合理政策、调整管理策略提供数据台账。督促各街乡镇完成网格案件年度上报量。

2.1.4 完成甲方交办的其他市民服务热线及网格化工作综合运营服务相关工作。

## 2.2 服务目标

2.2.1 坚持民有所呼、我有所应，紧紧围绕市民五性需求，推动为民办事常态化、机制化，让群众家门口的操心事、烦心事、揪心事有人办、马上办、能办好，不断增强人民群众的获得感、幸福感、安全感。对群众诉求反映集中的问题，加强规律性研究，以点带面，通过一个诉求解决一类问题，通过一个案例带动一片治理，提升区域基层治理能力和水平，打造区域指中心全心全意为民服务新形象。

2.2.2 以市民服务热线为线索推进基层治理体制机制创新。依托市民服务热线反映问题的办理、解决和群众反馈，检验机构

改革、综合执法队伍整合和吹哨报到机制应用的实际效果，推动社会治理重心向基层下移，做到数上见事、事中寻律、律下出序、序中成善，破解超大城市治理难题。

2.2.3 以网格化管理引导房山区管理区域精细化分工。从网格管理模式、网格管理改革思路、多网融合等方面开展业务指导，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，全面提升网格巡查队伍的业务水平，提高房山区精细化管理水平工作。

### 2.3 服务人员

2.3.1 在本合同服务期限内，乙方应指派1名专职服务人员派驻于甲方，负责本项目服务工作。

#### 2.3.2 服务人员资格要求：

（一）学历：大专及以上，如有相关工作经验，学历不达标时，可适当放宽学历要求。

（二）工作履历要求：有相关工作经验者优先

（三）业务能力要求：责任心强，工作踏实稳定；团队协作意识好，服从合理工作安排；熟练使用 Word、Excel 等办公软件；善于沟通协调；具备基本的文字撰写能力；能进行数据整理、汇总、核对、统计等。

2.3.3 在本合同服务期限内，乙方应始终保证其提供的服务人员数量满足合同要求，并应保证其派驻服务人员的质量始终符合上述服务人员资格要求。在乙方提供人员数量或者质量不符合上述要求时，甲方有权要求乙方整改，并有权按本合同第六条“合同变更及违约责任”的规定，要求乙方承担相应的违约责任。

### 第三条 服务费用及支付方式

3.1 本项目服务费共计人民币 4179840 元（大写：人民币肆佰壹拾柒万玖仟捌佰肆拾元整）。

3.2 本合同费用总额按全年 4 次每次 25% 比例进行支付，具体付款方式和时间如下：

3.2.1 首付款：本合同签订后，甲方收到区财政拨款，且收

到乙方提供的相应金额的、符合国家规定的增值税发票之日起5个工作日内，甲方支付乙方本合同服务费的25%（即1-3月项目服务费），人民币1044960元（大写：人民币壹佰零肆万肆仟玖佰陆拾元整）。

### 3.2.2 剩余款：

（1）2026年6月底前，甲方收到区财政拨款，并收到乙方提供的相应金额的、符合国家规定的增值税发票之日起5个工作日内，甲方向乙方支付本合同服务费的25%（即4-6月项目服务费），计人民币：人民币1044960元（大写：人民币壹佰零肆万肆仟玖佰陆拾元整）。

（2）2026年9月底前，甲方收到区财政拨款，并收到乙方提供的相应金额的、符合国家规定的增值税发票之日起5个工作日内，甲方向乙方支付本合同服务费的25%，计人民币：人民币1044960元（大写：人民币壹佰零肆万肆仟玖佰陆拾元整）。

（3）2026年11月底前，因本项目服务到期等客观原因，甲方收到区财政拨款，并收到乙方提供的相应金额的、符合国家规定的增值税发票之日起5个工作日内，甲方向乙方支付本合同剩余服务费用，人民币1044960元（大写：人民币壹佰零肆万肆仟玖佰陆拾元整）。

3.3 本合同服务费用总额包括但不限于乙方为全面、妥善履行本合同项下的义务所需要的人力成本、差旅费、材料设备费用、管理费、利润、税金、办公费用及其他工作所产生的一切费用，除此之外，甲方不再支付乙方其他任何费用。

### 3.4 乙方指定银行账户和联系人信息如下：

开户名：北京龙腾亿达人力资源服务有限公司

开户银行：招商银行股份有限公司北京房山支行

账号：110952850710701

乙方应保证上述账号内容真实性、准确性，否则由此导致的错付、误付等一切不利后果均由乙方自行承担。

## 第四条 甲方权利和义务

4.1 甲方有权对乙方提供的服务质量和效率进行工作指导和监督。

4.2 根据房山区12345市民热线考核标准,甲方有权对乙方的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12345市民热线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 甲方有权要求乙方调整工作人员,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,否则甲方有权扣除乙方当月全部服务费用。

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或任何第三方造成经济损失的,由乙方承担相应的赔偿责任。如甲方先行赔付,甲方有权向乙方追偿,并要求乙方采取适当措施挽回政府形象等。如乙方工作涉及法定职权范围内的事项,乙方失职、渎职造成的损失不限于经济损失。

4.6 甲方有权要求乙方更换无法满足本合同约定服务事项的工作人员,并对工作提出整改或调整意见。乙方应当对甲方提出的合理要求限期整改,不得以正在招人为理由,出现岗位空缺。若发生此类情况,甲方有权按照该项目经费核减相应比例经费。

4.7 乙方工作人员有下列情况之一的,甲方有权要求乙方在甲方指定时间内予以更换:

- (1) 规定考核期限内被证明不符合甲方工作要求的;
- (2) 严重违反劳动纪律和甲方各项管理规章制度的;
- (3) 严重失职,营私舞弊,造成损失的;
- (4) 被依法追究刑事责任的;
- (5) 工作人员与其他单位建立劳动关系的;

(6) 工作人员患病或者非因工负伤,医疗期满后不能从事原工作的。

4.8 甲方将根据实际情况为乙方提供必要的工作条件:包括

配备电脑、打印机等,提供相关文件材料等,具体配备时间及数量等由甲方决定。

4.9 甲方按照本合同第三条约定的付款时间和方式向乙方支付服务费。

4.10 甲方不承担本合同约定之外的任何费用,未尽事宜双方达成一致可签订补充合同。

4.11 除法律规定和本合同有约定外,甲方不得随意要求乙方更换本合同期的工作人员。解除劳动合同所产生的任何费用,由乙方支付。

## 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 乙方按照甲方要求参加工作例会,对例会中提出的问题予以整改。

5.4 乙方需进行岗前培训并承担培训费用,包括思想教育、日常管理、行政管理制度以及业务中应当完成的标准动作等相关培训。

5.5 乙方积极配合甲方与政府相关科室的工作,并保持良好关系。

5.6 乙方需遵守甲方各项规章管理制度。

5.7 乙方需向甲方派驻项目负责人,接受甲方业务领导,并管理乙方日常工作。

5.8 乙方需遵守如下规定:

5.8.1 勤务管理:禁止出现离岗、空岗等情况,有事需提前向乙方项目负责人请示报告。

5.8.2 队伍管理:按照政府着装要求,并保持着装整洁,不穿暴露服装、不着奇装异服、男士不留长发,不染奇异颜色。

5.8.3 工作态度：禁止庸懒散，工作态度不积极主动，消极怠工，不服从甲方管理。

5.8.4 工作纪律：禁止打架斗殴、禁止酒后上岗、禁止一切违法行为。

5.8.5 工作工具：对所配发工作工具(电脑、打印机等)需爱惜养护，因人为因素造成损失的，甲方有权要求乙方赔偿。

5.8.6 乙方人员违反上述规定的，甲方有权要求乙方整改，乙方应在接到甲方通知后三日内整改完毕，并将整改情况报告甲方。

5.8.7 乙方人员违反上述规定，甲方提出整改要求后在规定时间内整改完毕。

5.9 乙方在服务期间所雇佣的人员与乙方形成劳动关系或劳务关系，所聘用的工作人员工资、社会保险等均由乙方支付，与甲方无任何关系。

5.10 乙方在服务期间所雇佣的人员在工作期间发生的任何事故或因第三方原因引发的事故均由乙方处理，与甲方无任何关系。

5.11 乙方保证所有服务活动均由其独立完成，不得将本合同部分或全部工作以任何方式转交给第三人完成。乙方不得从事任何可能与甲方利益有冲突的活动，不得损害甲方利益。

## 第六条 合同变更及违约责任

6.1 甲、乙双方经协商一致后在合同有效期内可变更本合同，变更内容应以补充协议方式呈现。

6.2 因甲方为行政机关，本合同服务内容涉及行政管理工作，在国家或者北京市相关政策等发生变化，致使本合同无法继续履行时，甲方有权单方解除本合同，并无需向乙方支付违约金。

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，甲方有权单方解除本合同，并有权要求乙方按照全额服务费的30%标准向甲方支付违约金。

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,甲方有权单方解除本合同,并有权要求乙方按照全额服务费的30%标准向甲方支付违约金。

6.5 甲方因决策发生变化或职能发生变更,可提前60日以书面形式通知乙方提前解除本合同并不承担违约责任。

6.6 乙方应当按法律规定为工作人员缴纳各类社会保险,如甲方发现乙方未按劳动法规缴纳社会保险,则甲方可单方解除合同,乙方除赔偿甲方实际损失外还应支付本合同总价款20%的违约金。

6.7 因乙方的违法用工、侵权或者其他违法行为,导致甲方向合同外第三方先行承担或者垫付费用的,则甲方有权按先行承担或者垫付的相应费用的150%向乙方追偿。

## **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预见、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,并向合同相对方提供相应的书面证明材料。合同相对方收到通知后,应尽可能采取适当措施减轻不可抗力事件对履行本合同的影响,没有采取适当措施致使损失扩大的,不得就扩大的损失要求赔偿。

## **第八条 争议解决**

8.1 若发生纠纷,产生的司法费用(包括但不限于诉讼费、律师费等),由违约方承担。

8.2 甲乙双方因履行本合同发生争议的,双方协商解决,协商不成的,任何一方可向北京市房山区人民法院提起诉讼。

## **第九条 合同续签与服务增加**

9.1 本合同期限届满时,甲、乙双方可续签合同。如双方未及时续签合同,但甲方继续委托乙方提供本合同项下服务的,则



双方继续按本合同约定（服务期限条款除外）执行有关项目的一切事宜。

9.2 在乙方提供服务过程中，如甲方显著增加与本合同无关的服务内容，并需要乙方额外增加服务人员时，则乙方有权就新增的服务内容测算成本，并将测算报告以书面形式报告甲方，最终增加的服务金额由甲方双方以书面形式予以确定，支付规则参照本合同第三条“服务费用及支付方式”执行。

## 第十条 附则

10.1 本合同一式陆份，甲、乙双方各执叁份，具有同等法律效力。

10.2 本合同自甲、乙双方法定代表人或经办人签字并加盖单位公章之日起正式生效。

10.3 本合同未尽事宜由双方依法另行协商后，并以补充协议的形式增加，补充协议内容与本合同不一致的以补充协议内容为准，补充协议与本合同具有同等的法律效力。

10.4 本合同附件为合同不可分割的一部分，与本合同具有同等法律效力。

（本文以下无正文，为签章页）

甲方（盖章）：北京市房山区城市管理指挥中心



法定代表人（签字）：



日期：2026.4.29

乙方（盖章）：北京龙腾亿达人力资源服务有限公司



法定代表人（签字）：

朱秋生

日期：2026.4.29