



永定路街道 2026 年接诉即办业务全流程分析服务项目合同

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: 18510919807

邮编: 100143

乙方: 中国联合网络通信有限公司北京市分公司

住所地: 北京市西城区复兴门南大街 6 号

法定代表人: 陈海波

社会信用代码: 911100008016572721

开户行: 工商银行北京分行长安支行

账号: 0200003319210012727

联系人: 宛星

联系电话: 18611188881

邮编: 100031

为做好当前形势下“接诉即办”工作,甲方特委托乙方为甲方提供接诉即办全流程分析服务。辅助甲方进一步完善案例办理体系,做好经验分享以提升整体三率,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、安全感、幸福感。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 年接诉即办业务全流程分析服务项目

第二条 项目服务内容

1. 流程控制

乙方辅助甲方提高接诉即办案例流转的时效性,对整体办理情况进行全流程实时把控,建立每日流转台账并向甲方报备,对剔除材料的收取进行主动催办,根据结案作业表及时催收科室/社区的剔除材料,确保所有材料在甲方规定时限前提交完毕,无逾期情况。

2. 材料审核

乙方辅助甲方审核材料,针对科室/社区所提交的剔除材料做合规性审核,审核后出具书面审核意见,对不合格材料需列明具体问题并指导整改,确保整改后材料一次性通过甲方复核。

3. 数据库搭建

乙方辅助甲方进行案件统计,建立标准化、可溯源的数据库,详细跟踪所涉及的剔除案件的全流程状态(含受理、流转、办理、审核、结案等节点),对街道案件情况进行全面梳理分类,并进行多维度统计分析,数据库需实现与甲方现有办公系统的数据对接兼容,每月对数据库进行维护升级,确保数据真实、完整、可查询,根据分析情况为甲方工作开展提供可落地的辅助建议。



4. 民情分析辅助

乙方辅助甲方做好考核期诉求信息分类、统计、汇总、分析，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、整改成效等，与历史同期数据进行对比，体现数据变化规律，同时需形成综合分析报告，辅助甲方进行精准民情分析。

5. 考核复盘

乙方辅助甲方每月在考核明细下发后 3 个工作日内进行全面分析总结，复盘上周期存在问题、失分原因，量化分析失分点占比，提出针对性、可落地的改进措施并形成书面复盘报告，同时协助甲方跟踪改进措施的落实情况，形成闭环管理，并完成其他各类统计报告等事务性工作，确保报告数据准确、结论清晰。

6. 网络平台远程指导

乙方为甲方提供诉求处置沟通技巧、电话回访规范、工单编写服务规范、接诉即办工作条例与相关法律法规等相关交流与服务培训，建立 7×24 小时线上远程业务支撑通道，确保甲方工作人员在工作中遇到问题时，乙方能及时响应并提供专业指导，适时提供线上远程业务支撑工作。

7. 业务培训

乙方为甲方提供接诉即办的政策解读业务培训和热点问题的解读，对当期热线问题进行深度分析，并对下一期热点问题进行精准预测，同时根据甲方需求及时开展专项定制化培训。

8. 工作建议

乙方为甲方提供涉否疑难案件的具体、可操作的处理建议，针对合同期内街道接诉即办运营工作进行全面的运营指导，助力甲方提升接诉即办工作效率和质量。



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（含税）为 568800 元人民币。大写：人民币伍拾陆万捌仟捌佰元整。本合同总价为固定总价，包含乙方完成本合同项下全部服务内容的所有费用（包括但不限于人员工资、培训费用、耗材费用、服务费、税费等），除甲方书面同意的增项外，甲方无需支付其他任何费用。

第五条 付款方式

1. 本合同生效、且甲方收到乙方出具的正式发票后，甲方支付合同总价款的 50%，即人民币 284400 元，大写：人民币贰拾捌万肆仟肆佰元整。

2. 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，甲方支付合同总价款的 50%，即人民币 284400 元，大写：人民币贰拾捌万肆仟肆佰元整。如乙方未能及时提供发票，甲方有权延迟或拒绝付款并不承担任何违约责任。

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检查和监督，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，并要求乙方限期予以整改。对乙方不符合本项目要求规定，造成严重影响的行为进行处罚。包括但不限于扣减服务费用、要求承担损失、解除终止合同等。

2. 甲方有权监督检查乙方的业务培训情况，包括培训计划制定、培训内容落实、培训考核结果等，对不符合甲方要求的培训，甲方有



权要求乙方重新组织培训，相关费用由乙方自行承担。

3. 甲方有权要求乙方调整不合格项目人员，乙方应当于甲方提出要求后 20 日内调整到位。

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，乙方应无条件配合，且不得因此额外收取任何费用。

5. 在乙方已经全面履行了本合同且经甲方验收合格后，甲方应按时支付款项。

6. 甲方向乙方提供办公用房及电费、互联网租用、工作证、打印机、办公纸笔等费用，不提供食宿。

(二) 乙方权利和义务

1. 乙方应当按本合同要求，保质、保量、按时全面履行本合同约定的所有工作内容，接受甲方的全过程监督和考核。

2. 在乙方已经全面履行了本合同且经甲方验收合格后，乙方有权根据合同约定按期领取合同约定费用。

3. 乙方有权对业务工作提出建议。

4. 乙方有履行承诺的义务，按时参加由甲方组织的各类检查、综合考评及工作会议。

5. 乙方应主动接受甲方的检查监督及指导，无条件完成甲方交办的各项工作任务，对甲方提出的合理要求应在规定时限内落实，不得拖延、推诿。

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。未经甲方同意，乙方不得擅自变更工作内容、工作方式、工作人员等，否则视为乙方违约。



7. 乙方应确保履行本合同的工作人员具有合法有效的劳动关系,并由乙方负责协调其工资、福利待遇和社会保险的支付工作。乙方与上述工作人员的劳动合同纠纷及其他纠纷与甲方无关,并不得影响本合同的履行及甲方的工作。

8. 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。乙方需制定工作人员行为规范,报甲方备案,若工作人员出现违规行为,甲方有权要求乙方严肃处理,乙方应在2个工作日内将处理结果告知甲方。

9. 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。

10. 乙方负责履行本合同工作人员的招聘及日常管理,项目服务期间,乙方需确保派驻甲方的工作人员人数不少于2人,且所有工作人员均具备接诉即办相关工作经验及相应专业能力,人员上岗前需将简历及资质证明提交甲方审核备案,确保人员足额到位、并且具备足够的能力以满足岗位需要。

11. 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、电脑、打印机等进行腾退和归还。

第八条 违约责任

1. 乙方未能履行以上义务,违反本合同规定的行为均属违约行为。甲方有权对乙方做出批评教育、警告、扣减合同费用,有权要求乙方按合同总金额的20%向甲方支付违约金等处理,乙方对此无任何异议。

2. 因应急事件需要,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,双方需及时签订补充协议;如乙方或乙方提供的工作人员不履行协议约定,



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。

3. 如乙方损坏甲方提供的办公用房等物品（自然损耗除外），乙方应当按照市场价赔偿。

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，合同需解除或终止的，甲、乙双方均不承担违约责任。

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，乙方必须履行保密责任和义务。

1. 甲方提供的所有涉密资料仅限乙方用于北京市海淀区永定路街道 2026 接诉即办全流程分析项目合同的履行，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內容保密，不得向第三方扩散、泄露。

2. 乙方应遵守相关规定，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，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。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均属于公共管理内部资料，未经甲方许可，乙方不得以任何形式公布、出售、转让、赠与、使用，违者追究法律责任。



4. 乙方必须与履行本合同工作人员签订书面保密协议。

第十一条 争议的解决

合同发生争议,双方应友好协商解决。双方争议协商不成,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。

(二)本合同出现以下情况时终止。

1. 期限届满时自行终止。

2. 双方协商终止本合同。

3. 乙方有以下情形之一的,甲方有权解除、终止本合同,同时乙方应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。

(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损害的。

(2) 因管理不善给甲方造成恶劣影响。

(3) 违反本合同约定的保密约定的。

(4) 违反劳动法、劳动合同法或其他相关法律法规,造成恶劣影响。

第十三条 通知

本合同项下的通知应以书面形式发出。合同双方均应按合同抬头处的地址向对方发送书面通知。任何一方改变通讯地址及通讯方式,



应在改变后的七十二小时内通知对方。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,以收件人接收通知时为送达时间;如通过邮寄或快递方式送达,则邮寄或快递后的第三日视为已经送达对方。

第十四条 合同生效

本合同自双方签字盖章后生效,本合同一式柒份,甲方肆份,乙方叁份,均具有同等法律效力。本合同附件与本合同具有同等法律效力。

甲方(盖章):

代表人:

签订日期:2026年4月30日



乙方(盖章):

代表人:

签订日期:2026年4月30日

