

2026 年度接诉即办热线及视频监控服
务项目合同书
(2026 年—2027 年度)

甲方：北京市海淀区人民政府清河街道办事处

乙方：北京竣耀环境治理有限公司

签订地点：北京市海淀区清河街道办事处

签订时间：2026 年 4 月 22 日

北京竣耀环境治理有限公司

北京竣耀环境治理有限公司

根据《2026年度接诉即办热线及视频监控服务项目》的成交通知书，甲方将委托乙方实施2026年度接诉即办热线及视频监控服务项目，协助街道进一步完善市、区级热线平台的工作体系，保证“接诉即办”工作机制的良好运行，同时充分发挥视频监控的作用，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

2026年度接诉即办热线及视频监控服务项目合同书（2026-2027年度）。

第二条 项目服务内容

乙方组建清河街道接诉即办热线及视频监控队伍，为甲方提供服务。服务要求详见附件一。

第三条 本合同承包期限

本次合同服务期限为一年，自2026年4月22日至2027年4月21日止。

第四条 合同总价

本合同总价（含税）为1169234.14元人民币。大写：壹佰壹拾陆万玖仟贰佰叁拾肆元壹角肆分。

第五条 付款方式

1. 合同签订后，甲方收到乙方出具正式发票后 15 个工作日内，首付合同总额的 50% 作为预付款，计人民币 584617.07 元，大写：伍拾捌万肆仟陆佰壹拾柒元零柒分。

2. 服务期满后，如无违约事项，甲方在收到乙方出具正式发票后 15 个工作日内，向乙方支付剩余合同总额的 50%，计：人民币 584617.07 元，大写：伍拾捌万肆仟陆佰壹拾柒元零柒分。

第六条 考核评价

1. 乙方应严格按照甲方具体要求认真实施本项目，同时，甲方对乙方的项目实施质量进行检查考评（详见附件二）。

2. 甲方将对乙方的工作任务完成情况、制度建设落实情况、人员管理情况等方面进行考评，考评结果将作为合同续签的主要依据。

第七条 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（详见附件二），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的规定，造成严重影响的行为进行处罚。

2. 乙方工作人员应服从甲方统一调配管理，甲方有权监督检查乙方人员管理、业务培训等相关情况。

3. 乙方工作人员休假、事假及公司内部人员调整，需经甲方同意后方可施行。

4. 甲方可要求乙方调整不合格项目人员，并于 30 日内调整

到位。

5. 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，乙方无条件接受。

6. 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，甲方并不因此支付利息等费用，不构成违约，乙方不得以此为由而不履行本合同规定的义务。

7. 甲方向乙方提供办公用房及电费、电脑、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. 乙方有权根据合同按期领取项目实施经费。

2. 乙方有权对业务工作提出建议。

3. 乙方有履行承诺的义务，并参加由甲方组织的检查和综合考评。

4. 乙方应接受甲方的检查监督及指导，完成甲方交办的各项工作任务。

5. 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。

6. 乙方应遵守法律、法规和政策的规定，按相关国家规定为项目人员缴纳“五险一金”，在约定的日期向项目人员支付报酬，因乙方支付报酬不及时等引起的劳动纠纷，与甲方无关。

7. 乙方负责项目人员招聘及管理，确保人员足额到位、并且具备足够的能力以满足岗位需要。要求项目人员相对稳定，原则上保证每位工作人员至少要在本职岗位工作半年以上方可离岗。

8. 如乙方（无论何种原因）不再承担项目人员工作，必须按

照甲方指定时间无条件对甲方提供办公用房、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，违反甲方具体要求和本合同规定的行为均属违约行为。甲方根据上述规定条款，视乙方违约行为的情节轻重，做出批评教育、警告、扣罚经费，支付违约金为合同总金额的 30% 等处理如违约金不足以赔偿甲方损失的，乙方应赔偿全部损失（包括但不限于直接经济损失、间接经济损失、向第三方支付赔偿款、诉讼费、律师费等）。

2. 如乙方任意 3 个月未完成本合同约定的工作内容，甲方有权单方终止本合同，由乙方承担一切经济损失和法律责任，乙方应退还甲方已支付的全部款项，并支付违约金为合同总金额的 30%。

3. 乙方对甲方提供的办公用房等物品，如因人为损坏的，甲方有权在项目尾款中扣除相应金额，不足部分，乙方应当及时补齐。

第九条 免责条款

因不可抗力（如战争、瘟疫、具有强大破坏性的自然灾害）导致城市街面秩序完全失控，或者因技术原因导致无线采集终端无法正常运行，工作被迫停止造成损失的，甲、乙双方均不承担责任。

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，乙方必须履行保密义务。

1. 甲方提供的所有涉密资料仅限于北京市清河街道 2026 年度接诉即办热线及视频监控服务项目（2026-2027 年度）内，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。

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. 乙方必须与项目人员签订书面保密协议。

第十一条 争议的解决

合同未尽事宜，应双方友好协商解决。双方争议协商不成，提交甲方所在地人民法院管辖争议。

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签字、盖章之日起生效。

（二）合同终止：本合同出现以下情况时终止。

1. 期限届满时自行终止。

2. 乙方在签订合同 20 日内，未能按照甲方要求完成组建项目人员上岗，甲方有权单方终止合同，乙方应无条件退还全额合同首付款。

3. 根据甲方要求进行检查考评，不符合相关规定需终止合同的。

4. 乙方有以下行为之一的:

- (1) 违反管理规定, 造成重大伤亡或重大损失。
- (2) 因管理不善造成恶劣影响。
- (3) 擅自将合同转包给第三者。
- (4) 违反劳动法或其他相关法律法规, 造成恶劣影响。
- (5) 甲方要求未落实到位的, 弄虚作假及其他不正当行为。

第十三条 合同续签

为明确双方权益, 就本合同续签事宜约定如下:

(一) 续签前提: 在满足本合同所有约定且乙方履约合格的前提下, 合同期限届满前 30 个自然日, 双方可就续签事宜进行协商。

(二) 可以续签的情形

1. 考核达标: 在服务期限内, 乙方通过甲方根据附件二《考评办法》进行的年度综合考评, 且得分不低于 60 分 (及格线)。

2. 无重大违约: 乙方在本合同履行期间, 未发生过本合同第十二条第 (二) 款第 4 项所列的任何一项重大违约行为, 也未曾因违约被甲方提前终止合同。

3. 双方协商一致: 甲方基于乙方的服务质量、合作情况及项目持续需求同意续签。

(三) 不予续签的情形 (出现以下任一情况, 甲方有权不予续签)。

1. 考核不达标: 乙方在合同年度内的考评得分低于 60 分, 经甲方通知要求整改后, 仍无法达到服务标准。

2. 发生重大违约: 乙方在本合同履行期间, 发生了本合同第十二条第 (二) 款第 4 项所列的任何一种行为, 或严重违反本合

同第八条的规定。

3. 项目调整或终止：因政策调整、预算变化等原因，本项目不再继续实施。

4. 协商不一致：合同期满前 30 个自然日，任何一方书面提出不再续签。

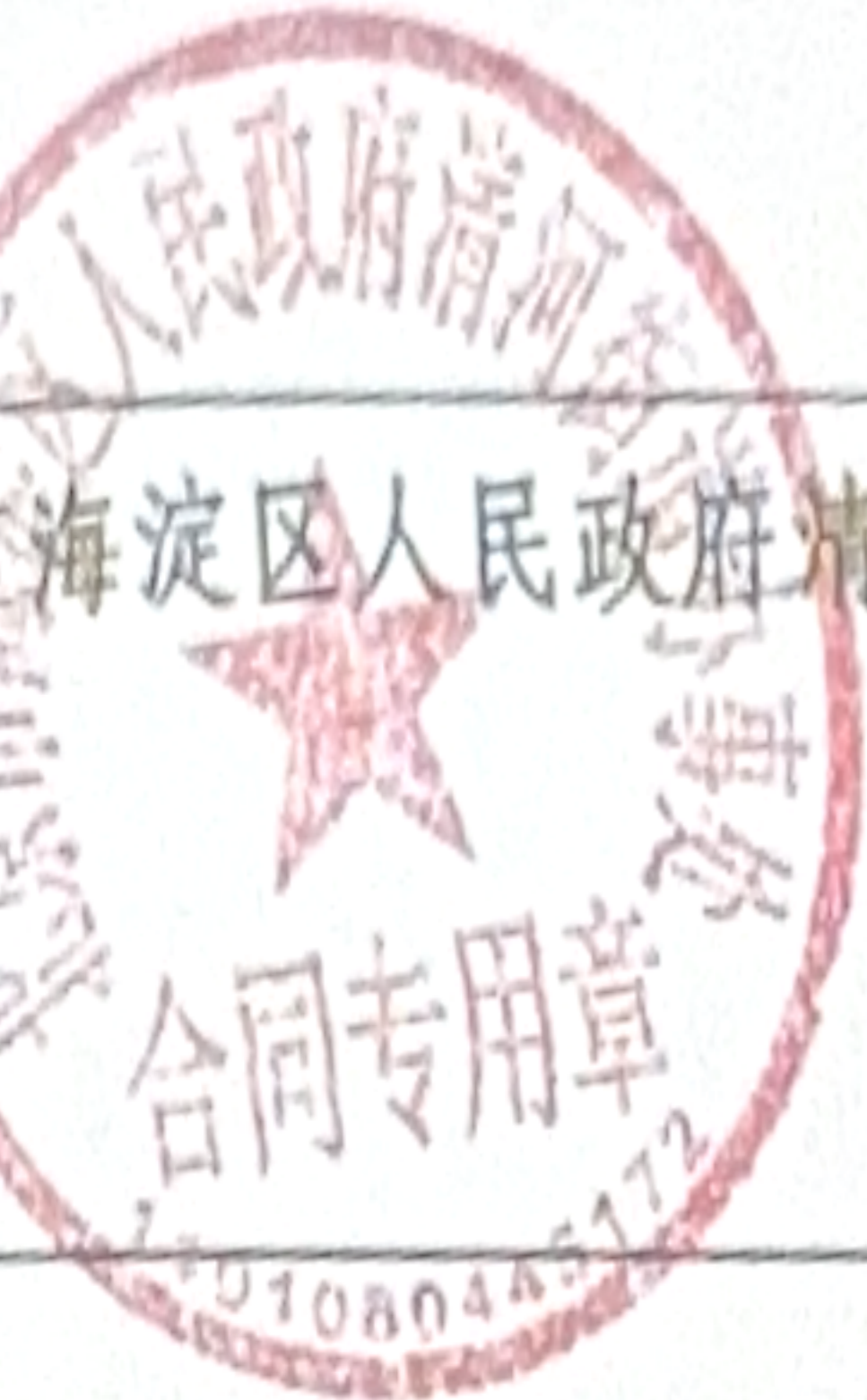
第十四条 合同的份数

本合同一式六份，甲方四份，乙方二份，具有同等法律效力，自双方签字盖章后生效。

本合同约定事项与磋商响应文件具有同等法律效力。

(以下无正文)

签字页



甲方: 北京市海淀区人民政府清河街道办事处 (印章)	乙方: 北京竣耀环境治理有限公司 (印章)
法人代表或 授权人代表: (签字)	法人代表或 授权人代表: (签字)
地址:	地址: 北京市海淀区苏家坨镇柳林路东7号 2753
邮政编码:	邮政编码: 100194
电 话:	电 话: 010-62812916
传 真:	传 真: /
开户银行:	开户银行: 兴业银行上地支行
帐 号:	帐 号: 3210 9010 0100 3599 94
签订时间: 2026年4月22日	签订时间: 2026年4月22日

郭海珠

刘蒙印

附件一：服务要求

一、人员组织

建立清河街道 12345 “接诉即办” 热线服务工作队伍，全面负责清河街道接诉即办案件的派发、结案、申诉及相关文字材料撰写等工作；配备视频监控人员，排查监控摄像，负责对城市管理重点问题的视频检查。建立服务团队 11 人，其中主管 1 人，剩余 10 人按照职责下分 3 个工作组，具体为接诉即办案件派发、结案组，接诉即办案件申诉及文字材料撰写组，视频监控组。

二、工作内容

根据 12345 “接诉即办” 热线工作的相关要求，结合清河街道工作实际，完成 7*24 小时案件派发、结案、申诉及相关文字撰写工作；负责街道 62991234 便民服务热线来电诉求的派发、结案及数据统计等工作；加强视频监督检查工作，促进科技助推城市管理的健康发展，发挥视频检查在城市管理中的作用，全面提升清河街道城市管理水平；安排专人对各个坐席人员的工作质量进行把控，建立符合清河街道特色的坐席服务体系；完成街道交办的其它工作。

三、管理考核工作

依据市级、区级考核要求开展日常督查考核工作，汇总考核数据，对街道各部门、社区进行考核排名并形成相关分析报告，针对存在的问题提出具体可行的工作建议。

四、培训工作

1、定期对街道机关部门和社区进行专业的工作培训，提升街道

12345 “接诉即办”工作整体业务水平;

2、根据市区及街道领导关于接诉即办工作指示要求，及时下发相关工作提示;

3、建立标准的日常工作管理制度，加强各组坐席人员业务培训，耐心解答街道各部门、社区日常工作的疑难问题。

附件二：考评办法

考评办法

甲方按年度对乙方进行考核（按下表执行），满分为100分，60分为及格，低于60分视为服务不达标，对于不达标的情况，甲方将中止服务单位服务合同，并上报至财政有关管理部门。

序号	类别	考核内容与标准		计分扣除
		1	服务内容完成情况	建立服务团队
2	接收与转派	上级平台下派的案件2小时内及时准确接收并转派		每延迟2小时或每错误1次，扣0.1分
3	办结	反馈至平台的办结案件达到“日产日清”		无特殊原因（系统故障、领导指示除外）未达到“日产日清”的，扣0.2分
4	报告	按时完成日报、周报、月报及其他报告		未按要求完成的，每次扣0.5分
5	应急保障工作	按甲方要求执行		未按要求执行的，视情况扣2-5分
6	服从甲方管理情况	严格按照甲方要求开展各类工作		未按要求执行的，视情况扣2-5分
7	甲方提供物资使用情况	用电、用纸、用笔、手机社管通等	爱护公物、节约使用	有浪费、不爱惜的情况，每次扣1分
8	内部管理	拟定人员管理、安全管理、绩效考核、业务培训等管理规定	按要求提供	根据甲方要求，每少1项，每次扣1分